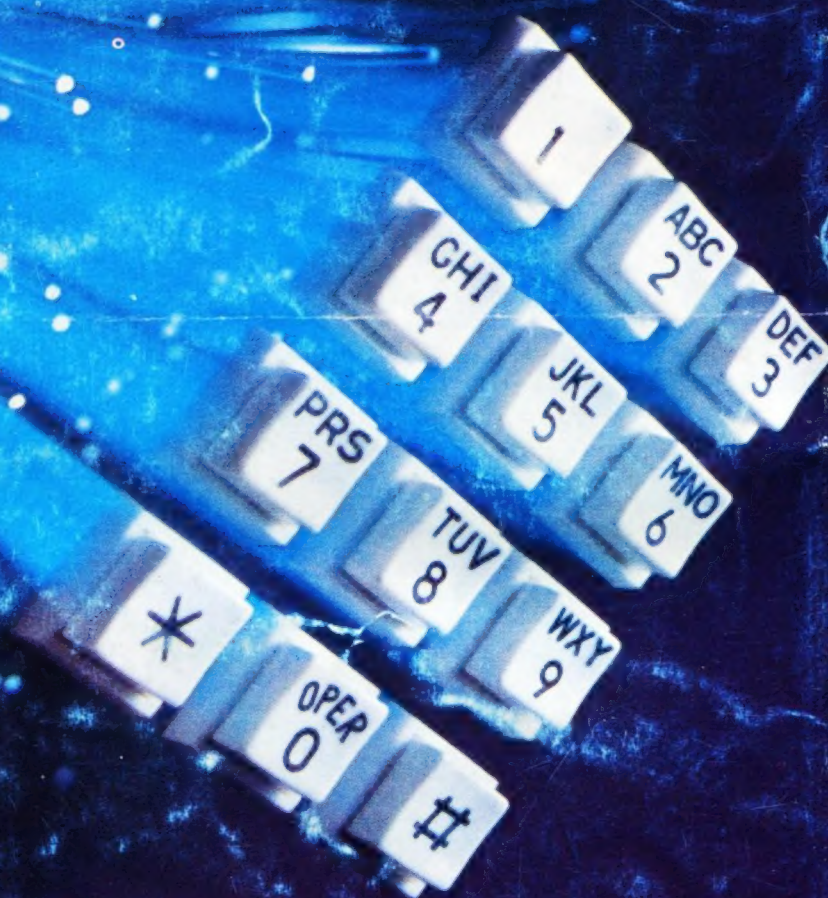


ألفين توفلر

تحرك السلطة

الجزء الأول



ترجمة: د. مصطفى النوري



الهيئة المصرية العامة للكتاب

علي مولا

١١
١٥٩٥٩٥
٩٥٥

تحويل السلطة

الألف كتاب الثاني

الإشراف العام

و. سمير سرحان
رئيس مجلس الإدارة

رئيس التحرير

لمسعى المطيعي

مدير التحرير

أحمد صليحة

الإشراف الفني

محمد قطب

الإخراج الفني

محسنة عطية

تحوّل السلطة

المعرفة والثروة والعنف
على

أعتاب القرن الحادي والعشرين

تأليف

ألفين توفلر

ترجمة

لبني الريدي



الهيئة الوطنية للمكتبات

١٩٩٥

هذه هي الترجمة العربية الكاملة لكتاب :

POWER SHIFT

للكاتب الأمريكي ألين توفلر

الفهرس

الموضوع	الصفحة
مقدمة	٧
الباب الأول : المعنى الجديد للسلطة	
الفصل الأول :	
عصر السلطات الجديدة	١٧
الفصل الثانى :	
القوة المادية والمال والذكاء	٢٨
الباب الثانى : الحياة الاقتصادية فوق الرمزي	
الفصل الثالث :	
ما بعد عصر البريق الخادع	٤١
الفصل الرابع :	
القوة العنصر ياكوزا	٥٣
الفصل الخامس :	
الثروة : مورجان وميلكن وماذا بعد ؟	٦٥
الفصل السادس :	
المعرفة : ثروة مصنوعة من الرموز	٨٢
الفصل السابع :	
المادية المزمومة	٩٣
الفصل الثامن :	
البديل النهائى	١١٠
الباب الثالث : حروب المعلومات :	
الفصل التاسع :	
معركة خزينة التحصيل المسجلة	١٢١

	الفصل العاشر :
١٣٥	الذكاء الاضافي
	الفصل الحادي عشر :
١٤٩	سلطة الشبكة
	الفصل الثاني عشر :
١٦٢	اتساع الصراع
	الفصل الثالث عشر :
١٧٥	شرطة أفكار الكوادر
	الفصل الرابع عشر :
١٨٩	الحرب الشاملة للمعلومات
	الباب الرابع : السلطة داخل الشركة المرنة
	الفصل الخامس عشر :
٢٠٢	سقوط نظام الحويصلات
	الفصل السادس عشر :
٢٢٠	الشركة المرنة
	الفصل السابع عشر :
٢٣٢	زعماء القبائل و مفوضو الشركات
	الفصل الثامن عشر :
٢٤٨	العامل المستقل
	الفصل التاسع عشر :
٢٦٣	فسيقساء السلطة
٢٨٠	خاتمة

مقدمة

كتاب « تحول السلطة » هو تنويع لجهد استهدف ، خلال خمسة وعشرين عاما ، اكتشاف معنى للتغيرات ذات الاتساع المدهش التي يعلن بها القرن الواحد والعشرون عن وصوله . وهذا الكتاب هو الجزء الثالث والأخير من ثلاثية بدأت بكتاب « صدمة المستقبل » تلاه كتاب « الموجة الثالثة » ثم هذا الكتاب .

ويمكن قراءة كل كتاب من الثلاثية منفردا وإن كانت تكون كلا متماسكا فكريا ، موضوعه المركزي هو التغيير ، بمعنى ما يحدث للبشر عندما يتحول مجتمعهم فجأة الى حقيقة جديدة وغير متوقعة . وكتاب « تحول السلطة » يدفع التحليلات الى مدى أبعد . والمنظور الأساسي في هذا الكتاب هو اقامة نظام جديد للسلطة ، وهذا النظام في طريقه ليحل محل نظام الماضي الصناعي .

عندما تذكر وسائل الاعلام التحولات والتبدلات المتسارعة للحقيقة التي نعيش فيها ، فإنها تنقل لنا أجزاء صغيرة من المعلومات دون أى رابط بينها ، فى حين يرهقنا الخبراء بدراسات وافية شديدة التخصص ويخرج علينا أصحاب النبوءات الشعبويون باتجاهات متباينة ، دون تقديم نموذج عام يحقق لها الترابط أو رؤية ما هى القوى الأخرى التي قد تجسد اتجاه التطور المفترض . وبالتالي ينتهى التغيير ذاته بأن يظهر وكأنه عملية فوضوية ، بل وعشبية تماما .

أما هذه الثلاثية فهي على النقيض تعتمد على فرضية أن التغيرات السريعة ، التي يشهدها العالم حاليا ، ليست فوضوية أو مشوشة ولا تحدث بالصدفة كما يحاول البعض اقناعنا بذلك . فورا الأحداث التي ترد فى العناوين الرئيسية لوسائل الاعلام توجد هياكل قابلة للتمييز وقوى يمكن تحديد هويتها وهى التي تحدد شكل هذه الهياكل . وبمجرد أن نفهم

لعبة هذه الهياكل والقوى يصبح من الممكن أن نتبنى في مواجهتها استراتيجية شاملة ، بدلا من ردود الفعل العشوائية والفردية التي لا رابط بينها .

ولكن اذا كنا نريد اعطاء معنى للتحويلات الكبرى الحالية وتصورها من منظور استراتيجي ، فعلينا ألا نكتفى بأشتات من المعلومات أو قوائم أحداث غير منظمة ، بل يجب أن نفهم كيف تترايط التغيرات المختلفة . وهذا الكتاب ، مثله في ذلك مثل الكتابين السابقين ، يحاول اقتراح تركيبة واضحة وشاملة - صورة كلية للحضارة الجديدة التي تمت وجودها على الكرة الأرضية كلها .

إذن فهو يركز التحليل على الجوانب البارزة في عالم الغد ، وعلى النزاعات التي نواجهها اليوم حيث تهاجم القوى الجديدة القلاع القديمة ، يريد كتاب « تحول السلطة » أن يبين أن تذبذب السيطرة على الاقتصاد ونتيجة التنافس على الاستحواذ على المؤسسات الانتاجية وعمليات إعادة الهيكلة ، لا تمثل سوى أولى طلقات النار في معارك الأعمال التي ستتسع وتتخذ أشكالا جديدة . والأهم من ذلك أن الكتاب يؤكد على أن التحويلات الأخيرة في أوروبا الشرقية والاتحاد السوفيتي ليست سوى مناوشات بسيطة ، بالمقارنة بالصراعات المطلقة من أجل السلطة التي تنتظرنا . وبالمثل ، فإن المنافسة التي تخلق مواجهة بين الولايات المتحدة وأوروبا واليابان لم تبلغ بعد أوج شدتها .

باختصار ، فإن موضوع كتاب « تحول السلطة » هو الصراع المحموم على امتلاك السلطة ، في الوقت الذي تفقد فيه الحضارة الصناعية تفوقها العالمي وتطمح قوى جديدة حاليا الى السيطرة على الكرة الأرضية .

بالنسبة لي يمثل كتاب « تحول السلطة » قمة تم الوصول اليها بعد رحلة مثيرة . ولكن قبل أن أسترسل يجب أن أؤدى واجبا شخصيا . هذه الرحلة لم أقم بها وحدي . منذ بدايتها وحتى ختامها كان لهذه الثلاثية مؤلف مشارك أساسي وان أثر أن يبقى في الظل . بالرغم من أنني اضطلعت بالتحريير وتلقيت التأييد وتحملت النقد باسمي وحدي ، فإن هذا العمل ثمره جهد مشترك لعقلين وتفكيرين وليس لعقل وتفكيرى فحسب .

ان مؤلفي المشارك ، كما يعلم الكثيرون ، هي صديقتي المفضلة ، زوجتي وشريكتي وحبى منذ أربعين عاما : هيلدى توفلر ، التي لولا ذكاؤها

النقدى وبصيرتها الفكرية وحسها المرفه للمتطلبات التحريرية وسداد أحكامها ، سواء بالنسبة للأفكار أو الأشخاص ، كما سلم هذا العمل من كثير من المثالب ، انها لم تشارك فقط فى الصقل النهائى للعمل ولكن أيضا فى صياغة النماذج التحتية التى يعتمد عليها العمل ككل .

حتى وان كانت مشاركتها تختلف فى شدتها وحجمها طبقا للأوقات المختلفة نظرا لالتزاماتها الأخرى ، يبقى أن هذه الكتب الثلاثة تطلبت أبحاثا ورحلات ومئات اللقاءات فى العالم أجمع ، وتنظيما متناهى الدقة وعملا تحريريا تتم مراجعته بشكل مستمر ، ليواكب الأحداث والتغيرات المتلاحقة ، ولقد ساهمت هيدى بشكل كبير فى جميع هذه المراحل .

غير أنه لأسباب شخصية وأخرى اجتماعية واقتصادية - تبدلت وتغيرت خلال العقدین الأخيرین - اتخذنا القرار بأن تنشر كل الأعمال تحت اسم الكاتب النهائى .

وترفض هيدى ، الآن أيضا ، أن يظهر اسمها على غلاف أى من هذه الكتب ، وهى تفعل ذلك بدافع من النزاهة والتواضع والحب ، وهى أسباب تبدو لها - وليس لى - كافية . ولا أستطيع علاج هذه الثغرة الا بأن أسجل هذه الكلمات فى هذه المقدمة الشخصية ، ولكن من وجهة نظرى هذه الثلاثية تخصها مثلما تخصنى .

وإذا أخذنا الكتب الثلاثة فى اجمالها فانها تستكشف فترة توازى عمر انسان ، فترة بدأت لنقل فى منتصف الخمسينات وانتهت بعد ذلك بحوالى ٧٥ عاما أى فى عام ٢٠٢٥ ، مدى زمنى يمكن تعريفه على أنه من أكبر المنعطقات التاريخية ، وعلى أنه الفترة التى فى ختامها سيحل حضارة أخرى محل الحضارة الصناعية التى سيطرت على كوكب الأرض قرونا طويلة ، حضارة جديدة ومختلفة اختلافا جذريا وذلك بعد سلسلة من الصراعات على السلطة ستزعزع العالم الذى نعرفه .

ولئن كانت الكتب الثلاثة تتناول السنوات نفسها ، فانها تحاول أن تلعب الى أبعد من سطح الأشياء مستخدمة فى كل كتاب منظورا خاصا . وقد يكون مفيدا للقارئ أن يتمكن من وضعها فى اطار هذه الأفاق المتنوعة .

ويهتم كتاب « صدمة المستقبل » مثالا بعملية التغير وبالطريقة التى يؤثر بها على البشر والمنظمات ، أما كتاب « الموجة الثالثة » فهو

يهتم بـ « الاتجاهات » التي تجرنا إليها التغيرات الحالية ، في حين يعالج كتاب « تحول السلطة » « السيطرة » على التغيرات القادمة - حيث القضية هي معرفة من الذي سيستخدم هذه التغيرات وكيف .

وفي كتاب « صدمة المستقبل » ، عرفنا « الصدمة » بأنها الاضطراب والتوتر اللذان يعاني منهما كل الذين يحاولون مواجهة تغيرات جد عديدة في زمن جد قصير ، الأمر الذي يؤكد أن تسارع مجرى التاريخ له عواقبه الجوهرية ، وذلك بمعزل عن الاتجاه الذي تتخذه التغيرات ، سواء أكانت هذه التغيرات حسنة أم سيئة ، فالسرعة المتزايدة للأحداث وتسارع ردود الفعل عليها لهما تأثيرات خاصة .

وفي الوقت نفسه يؤكد الكتاب أن الأشخاص والمنظمات ، وحتى الأمم ، يمكن أن تنحني تحت ثقل تغيير مفرط الضخامة يحدث قبل أوانه حتى يفقدوا التوجه الصحيح ويصبحوا غير قادرين على الرد بقرارات ذكية . باختصار يعانون من « صدمة المستقبل » .

وعلى نقيض الرأي السائد في تلك الفترة ، تنبأ كتاب « صدمة المستقبل » بأن سرعان ما « ستتفتت » الأسرة النوواة ، كما أعلن ثورة علم الوراثة وظهور مجتمع المنتجات التي تستخدم مرة واحدة وترمي في القمامة بعد ذلك ، والتحول الكبير في مجال التعليم والذي بدأ أخيراً تحت أعيننا .

نشر الكتاب في عام ١٩٧٠ في الولايات المتحدة وبعد ذلك في باقي أنحاء العالم ، ولمس الكتاب أوتارا حساسة وأصبح بشكل غير متوقع من أكثر الكتب مبيعا على المستوى الدولي وأثار وإبلا من التعليقات . وطبقا لمعهد المعلومات العلمية أضحي هذا الكتاب أحد أكثر الأعمال التي يستشهد بها في مجال العلوم الاجتماعية . ودخل تعبير « صدمة المستقبل » في لغة الحياة اليومية ، وغدا واردا في عدد من القواميس وكثيرا ما يظهر في عناوين وسائل الاعلام .

كان لكتاب « الموجة الثالثة » الذي تلاه في عام ١٩٨٠ هدف مختلف ، فقد كان يصف أحدث الثورات التكنولوجية والاجتماعية ويعيد وضعها في منظور تاريخي ويستشرف المستقبل الذي يمكن أن تتمخض عنه .

وقد وصف الثورة الزراعية التي حدثت منذ عشرات الآلاف من السنين بأنها « الموجة الأولى » للتحول الأساسي في تاريخ البشرية ،

وأطلق على الثورة الصناعية اصطلاح « الموجة الثانية » ، ثم وصف الكتاب الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية الكبرى التي ظهرت ابتداء من منتصف الخمسينيات بأنها « الموجة الثالثة » الكبرى للتطور البشرى - ميلاد الحضارة بعد الصناعية الجديدة .

وأشار هذا الكتاب الثانى ، ضمن أشياء أخرى ، الى أنشطة آتية ستعتمد أساسا على الحاسب الآلى والالكترونيات بشكل عام وتقنيات المعلومات والبيوتكنولوجى وأشياء أخرى تم تعريفها على أنها « المواقع الجديدة المسيطرة » للاقتصاد ، وتنبأ كتاب « الموجة الثالثة » ، مثلاً بالانتاج المرن وأسواق الطوائف وانتشار العمل لنصف الوقت وتحول وسائل الاعلام من التوجه العام للجماهير الى استهداف جماهير خاصة . كما درس الكتاب التفاعل الجديد تماما بين المنتج والمستهلك وابتكر كلمات جديدة مشتقة من الاستهلاك والانتاج معا واسم فاعل مشتق من المستهلك والمنتج ، وطرح مسألة العودة جزئيا الى العمل من المنزل بالإضافة الى تعديلات أخرى للمواقف السياسية وممارسات الدول القومية .

لقد منع الكتاب من دخول بعض البلدان ، وأصبح من أكثر الكتب مبيعا فى بلدان أخرى ، وكان يعد لفترة من الزمن « انجيلا » لمفكرى الإصلاح فى الصين . وفى أول الأمر اتهم الكتاب بأنه ينشر « التلوث الفكرى » الغربى ، ولكنهم بعد خطاب دينج زياو بنج مباشرة سمحوا بنشره وطبع بأعداد ضخمة وأصبح أكثر الأعمال المقرودة فى البلد الذى يضم أكبر كثافة سكانية فى العالم . ونظم زاو زيانج ، رئيس وزراء الصين فى ذلك الوقت ، اجتماعات بصدده ونصح أصحاب القرار فى النظام الصينى بقراءته بعناية .

وفى بولندا ، ولأسباب يمكن فهمها ، نشر فى طبعة مختصرة ، غير أن الطلاب المتعاطفين مع منظمة «تضامن» المعارضة ، فى ذلك الوقت ، ساءهم هذا الابتسار فطبعوا نسخة « سرية » ، وفى الوقت نفسه كان آخرون يوزعون الفصول الناقصة فى شكل كتيبات . وأثار كتاب «الموجة الثالثة» ، مثله فى ذلك مثل كتاب «صلمة المستقبل» من جانب القراء ، كل أنواع ردود الفعل التى ذهبت الى حد خلق منتجات جديدة وشركات وسيمفونيات وحتى أعمال نحت .

والآن بعد عشرين عاما من صدور « صلمة المستقبل » وعشر سنوات من صدور « الموجة الثالثة » . انتهى أخيرا كتاب « تحول

السلطة » ، ويستأنف هذا الكتاب المشكلات حيث تركهها الكتابان السابقان ، فهو يستهدف بشكل خاص التغيرات الحاسمة التي ترتسم في العلاقة بين المعرفة والسياسة ، ويقترح نظرية جديدة للسلطة الاجتماعية ويأخذ على عاتقه استكشاف التحولات والتغيرات الجارية في عالم الأعمال والاقتصاد بشكل عام والسياسة والعلاقات الدولية .

ولا داعي لأن نقول بأن المستقبل ليس « قابلا للمعرفة » عن طريق التنبؤ السليم ، فالحياة تضج بالمفاجآت التي تتخطى الواقع ، ويتضح في كثير من الأحيان أن النماذج والمعطيات التي ترجع ظاهريا إلى العلوم الأكثر « صلابة » ، تعتمد على مسلمة « لينة » ، خاصة عندما يتعلق الأمر « بالعلوم الانسانية » . والأسوأ من ذلك ، أن موضوع الكتب الثلاثة هو تسارع التغيير ، ومن ثم فسرعان ما يتجاوز الزمن تفاصيل الأحداث . كما يتضح أيضا أن الاحصائيات عرضة للتعديلات ، والتقنيات الجديدة تحل محل القديمة ، والقادة السياسيون يسقطون ويظهر آخرون . غير أنه في كل الأحوال يظل هذا الاستكشاف لأرض المستقبل القريب المجهولة مفيدا لرسم خريطة له ، وهي وإن كانت غير واضحة وغير مكتملة وعرضة دائما لمراجعات ، لكنها أفضل من لا شيء .

وبينما الأعمال الثلاثة بنيت طبقا لمخططات مختلفة ، وإن كانت متواصلة فيما بينها ، فإن لها سمة مشتركة ألا وهي الاعتماد على توثيق وعلى أبحاث وتحقيقات في مجالات متباينة ومن عدد كبير من البلدان ؛ ولإعداد هذا الكتاب قمنا بدراسة ممارسة السلطة في قمة المجتمع وفي قاعه أيضا .

وبالتالي أتاحت لنا فرصة اللقاء على مدى عدة ساعات بميخائيل جورباتشوف ورونالد ريغان وجورج بوش والعديد من رؤساء الحكومات اليابانية وعدد آخر من الشخصيات التي يعتبر أغلبها من بين أقوى الشخصيات العالمية .

وفي الطرف الآخر من السلم الاجتماعي ، ذهبنا ، هيدى أو أنا ، أو معا لرؤية أزقة « إحدى المدن الفقيرة » في أمريكا الجنوبية وسيدات محكوم عليهن بالسجن مدى الحياة - أي مجموعتين مصنفتين بالنسبة لجميع سكان الأرض على أنهما من بين الأكثر تجردا من السلطة .

وتحدثنا أيضا عن مشكلة السلطة مع رجال المصارف ومع مناضلي نقابيين وكبار رجال الأعمال وخبراء في المعلوماتية وجنرالات وعلماء

حاصلين على جائزة نوبل وأقطاب بترول وصحافيين وقادة عدد كبير من أكبر الشركات العالمية .

كما التقينا مع مساعدى أكبر المسئولين فى البيت الأبيض بواشنطن وقصر الاليزيه بباريس وفى مكاتب رئيس الوزراء فى طوكيو ، وحتى فى موسكو فى مكاتب اللجنة المركزية للحزب الشيوعى .

وفى هذا اللقاء الأخير كان المتحدث معنا هو أناتولى لوكيانوف الذى سرعان ما أصبح « الرجل الثانى » بعد جورباتشوف ، ولكن اللقاء لم يستكمل نظرا لاستعداد طارىء لاجتماع للمكتب السياسى .

فى أحد تلك الأيام ، وفى مدينة صغيرة من مدن ولاية كاليفورنيا وجدتني فى غرفة مكسدة بالكتب ، تضيئها أشعة الشمس . ولو كان قد تم اقتيادى معصوب العينين الى تلك الغرفة لما أمكننى بكل تأكيد أن أخمن أن السيدة الشابة الذكية ، التى استقبلتنى من الناحية الأخرى من منضدة المكتبة المصنوعة من خشب الزان الجيد ، والتى كانت ترتدى الجينز وتى شرت ، قاتلة ، ولا أنها أديننت لتواطئها فى جريمة جنسية شديدة البشاعة ، ولا أننا فى سجن ، وهو المكان الذى تبدو فيه أوضح ما يكون حقائق السلطة بكل تجردها . هذه السيدة هى التى أفهمتنى انه حتى المسجونون ليسوا بلا سلطة ، اذ يستطيع بعضهم استخدام المعلومات من أجل امتلاك السلطة بمهارة لاتقل عن المهارة التى كان يمكن أن يبدوها ريشيليو بين حاشية الملك لويس الثالث عشر - تماثل يفذى علاقة مباشرة مع الموضوع الأساسى لهذا الكتاب . دفعتنا هذه التجربة ، أنا وزوجتى ، الى ادارة ندوات كان أغلب المشاركين فيها قتلة - وقد تعلمنا من هؤلاء القتلة الكثير .

هذه العلاقات الشخصية ، بالاضافة الى القراءات والتحليلات الشاملة لوثائق ومستندات مكتوبة واردة من جميع أنحاء العالم ، جعلت من اعداد كتاب « تحول السلطة » فترة لاتنسى من حياتنا .

ونأمل أن يجد قراؤنا فى « تحول السلطة » معارف نافعة وممتعة ومصادر تفكير وتامل مثل الذى وجدوه - على حد علمنا - فى كل من « صدمة المستقبل » و « الموجة الثالثة » . ان عملية التركيب والتوليف الشاملة التى بدأت منذ حوائى ربع قرن قد اكتملت الآن .

الفين توفلر

الباب الأول:

المعنى الجديد للسلطة

« السلطة في فوهة البندقية »

مارتسى تونج

« النقود تتكلم »

مجهول

« المعرفة هي ذاتها سلطة »

فرنسيس بيكون

1. The first part of the paper is devoted to the study of the properties of the function $f(x)$ defined by the equation

$$f(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^2} dt$$

2. It is well known that the function $f(x)$ is increasing and concave down on the interval $(-\infty, \infty)$. Moreover, it is easy to see that

$$\lim_{x \rightarrow -\infty} f(x) = -\frac{\pi}{2}, \quad \lim_{x \rightarrow \infty} f(x) = \frac{\pi}{2}.$$

3. In the second part of the paper, we shall study the properties of the function $g(x)$ defined by the equation

$$g(x) = \int_0^x \frac{t}{1+t^2} dt$$

4. It is easy to see that the function $g(x)$ is an odd function, i.e., $g(-x) = -g(x)$. Moreover, it is easy to see that

$$\lim_{x \rightarrow -\infty} g(x) = -\frac{\pi}{2}, \quad \lim_{x \rightarrow \infty} g(x) = \frac{\pi}{2}.$$

5. In the third part of the paper, we shall study the properties of the function $h(x)$ defined by the equation

$$h(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^4} dt$$

6. It is well known that the function $h(x)$ is increasing and concave down on the interval $(-\infty, \infty)$. Moreover, it is easy to see that

$$\lim_{x \rightarrow -\infty} h(x) = -\frac{\pi}{4}, \quad \lim_{x \rightarrow \infty} h(x) = \frac{\pi}{4}.$$

الفصل الأول

عصر السلطات الجديدة

موضوع هذا الكتاب هو السلطة عند
مشارف القرن الحادى والعشرين • فهو
يتناول العنف والثروة والمعرفة ، والدور الذى
يلعبه ثلاثتهم فى حياتنا ، والدروب الجديدة
للسلطة التى يفتحها عالم فى حالة ثورة •

بالرغم من الرائحة الكريهة التى تنبعث من اسم السلطة نظرا
لاستخداماتها ، فان السلطة فى حد ذاتها ليست جيدة ولا سيئة ، هى
جانب لا مفر منه لكل علاقة انسانية ، فهى تمارس تأثيرا مهما على علاقاتنا
الجنسية كما تؤثر على مواقعنا المهنية وعلى السيارات التى نقودها وعلى
برامج التليفزيون التى نشاهدها وعلى الآمال التى نحاول تحقيقها • نحن
نواتج السلطة بشكل أعمق بكثير مما يتصور أغلبنا •

بيد أن السلطة تبقى واحدا من أقل جوانب حياتنا حظا من الفهم
وان كان أكثرها أهمية ، لاسيما بالنسبة لجيلنا ، لأننا على فجر عصر
السلطات الجديدة • وفى هذه اللحظة يتفكك أمام أعيننا كل هيكل
السلطة الذى كان يحافظ على درجة من الوحدة العالمية ويتشكل الآن
هيكل للسلطة مختلف تماما على كل مستويات المجتمع الانسانى •

فى المكتب كما فى السوبرماركت ، فى البنك وفى أجنحة الفنادق
وفى الكنائس والمستشفيات والمدارس والمنازل تتجزأ نماذج السلطة
القديمة وتنقسم طبقا لخطوط غريبة وغير متوقعة • فالاضطرابات فى
الجامعات التى انتشرت من بركلى الى روما وتايبيه تظل غير بعيدة عن
نقطة الانفجار كما تتعدد النزاعات العرقية والعنصرية •

وفى عالم الأعمال ، نرى شركات عملاقة يتم تقطيعها ثم إعادة بنائها مرة أخرى ويتم استبعاد كوادرها العليا عند الحاجة مع آلاف من العاملين بها . أما الذى يشغل منصبا من مناصب الادارة العليا فيمكن تخفيف سقوطه من القمة بواسطة « مظلة هبوط ذهبية » أى هدية وداع تتضمن نقودا سائلة وإيرادات مقبلة . غير أن ذلك لا يقلل من كونه فقد ملحقات سلطته ألا وهى : تذاكر الطيران والسيارة الميموزين الخاصة بالوظيفة والمناقشات فى ملاعب الجولف بالإضافة الى المتعة الخفية التى يجدها الكثيرون فى مجرد ممارسة السلطة .

الانتقال لا يتم فقط عند قمم النشاط المهني . فكل من المدير فى مكتبه ومهندس الإنتاج يكتشفان أن العمال لا يطيعون طاعة عمياء ، مثما كانت تفعل الأغلبية قبل فهم يطرحون الأسئلة ويطالبون باجابات . وفى الجيش يستشعر الضباط سلوكا مماثلا من جانب الجنود وفى الشرطة يشعر الرؤساء بذلك من جانب المخبرين وفى التعليم يتزايد الاحساس بهذا السلوك لدى المدرسين من جانب التلاميذ .

ويتسارع أفول السلطة من النوع التقليدى فى الحياة الاقتصادية واليومية فى الوقت الذى تتفكك فيه مراكز السلطة العالمية هى أيضا .

منذ نهاية الحرب العالمية لم تكف المراكز العظيمة عن أن تثقلا على الأرض بوزنها العملاق ولكل منهما حلفاء ودعوات التبعية التى تدور فى فلكيهما وجماعات التأييد الصاخبة . كانت هاتان القوتان تتوازنان ، صاروخ مقابل صاروخ ودبابة مقابل دبابة وجاسوس مقابل جاسوس . الآن ، لم يعد لهذا التكافؤ وجود بالطبع .

وبالتالى ، ينفتح فى النظام العالمى « ثقب سوداء » - فراغات شاسعة ، كما فى أوروبا الشرقية مثلا ، مفتوحة لسلطة جديدة ، يمكن أن تؤدى بالشعوب والأمم الى تحالفات او صراعات جديدة قد تعيد أو تكرر صراعات قديمة . فى الشرق الأوسط أيضا ، ترك الانكماش المفاجئ للقوة السوفيتية أحد هذه الفراغات ، الذى سارع عملها السابق العراقى الى محاولة ملته بغزوه للكويت ، محدثا بذلك أول أزمة ذات اتساع عالمي منذ نهاية الحرب الباردة .

انتقال السلطة يتم بايقاع متسارع جعل الأحداث هى التى تدفع زعماء العالم بدلا من أن يتحكموا هم فيها ، وهناك ما يدعو الى الاعتقاد أنه خلال السنوات القادمة ستكتسب القوى التى تزعزع البشرية حالة مزيدا من العنف ومن الأهمية .

ومثل الضغط المتبادل بطبقات القشرة الأرضية المكونة للقارات
عشبية هزة أرضية ، فان إعادة الهيكلة المكثفة للعلاقات ستؤدي الى نتائج
نادرا جدا ما تحدث في التاريخ ، ألا وهي انقلاب في الطبيعة العميقة
للسلطة .

ان وصول سلطة جديدة ليس فقط نقلا للسلطة وانما أيضا تحولها
وتغيرها كلية وتما .

نهاية الامبراطوريات :

في عام ١٩٨٩ ، أصيب العالم كله بذهول للتفكك المفاجيء
للإمبراطورية ، التي يبلغ عمرها نصف قرن ، والتي نتجت عن السيطرة
السوفيتية على أوروبا الشرقية ، بينما الاتحاد السوفيتي ذاته انطلق في
مرحلة تحول شبه فوضوية ، فهو يحتاج لانعاش اقتصاده الصناعي
العتيق بالتحول الى استخدام التكنولوجيا الغربية . وبشكل أبطأ وأقل
اثارة عرفت القوة العظمى العالمية الأخرى تنهورا نسبيا ، مثل الولايات
المتحدة التي قيل الكثير عن تنهور نفوذها العالمي بحيث يصبح غير ذي جدوى
تكرار نفس الموضوع هنا . وان كان الأمر الأكثر تأثيرا هو أن عمليات
انتقال السلطة تمت على حساب مؤسساتها الوطنية الكبرى التي كانت
من قبل مهيمنة .

فقبل عشرين عاما ، كانت جنرال موتورز تعد الشركة الصناعية
الأولى في العالم ، وكانت تعتبر نموذجا مبهرا بالنسبة لرؤساء الشركات
في كل بلدان العالم ، وفي واشنطن كانت مصدرا قويا للنفوذ السياسي .
أما اليوم فانها « تلهت من أجل البقاء » على حد قول أحد كبار المسؤولين
فيها . وقد نرى في السنوات القادمة الانهيار النهائي لجنرال موتورز .
كذلك لم تكن شركة آي . بي . ام . تواجه منذ عشرين عاما منافسة
تذكر ، وكانت الولايات المتحدة تملك بمفردها من الحاسبات الآلية عددا
يتجاوز كل مالدى باقى العالم . أما الآن ، فلقد انتشرت القوة المعلوماتية
انتشارا واسعا وسريعا ، وانكمش النصيب الأمريكى من هذه السوق
وأخذت آي . بي . ام تواجه منافسة ضارية من قبل الشركات اليابانية
من أمثال ان . اى . سى وهيتاشي وفوجي تسو ، و « بل » فى فرنسا
وآي . سى . ال فى بريطانيا وآخرين . ويناقش المحللون المتخصصون
حاليا عصر ما بعد آي . بي . ام .

لكن الأمر لا يتوقف فقط على المنافسة الأجنبية ، فقبل عشرين
عاما كانت ثلاث شبكات تليفزيونية هي آي . بي . سى . وسى . بي . اس
وان . بي . سى تسيطر على الارشال التليفزيونى الأمريكى ، حيث

لم تتعرضي لأية منافسة أجنبية . غير أن جمهور هذه الشبكات انكمش
لدرجة أن بقاءها أصبح أمرا مشكوكا فيه .

ولنأخذ مثالا في مجال مختلف تماما ، قبل عشرين عاما كان الأطباء
الأمريكيون آلهة في قمصان بيضاء . وكقاعدة عامة ، كان المرضى يتلقون
حكيمهم كما لو كان الأمر يتعلق بلوح الرصايا العشر . وكانوا يسيطرون
عمليا على مجمل النظام الصحي وكان تأثيرهم السياسي ضخما .

أما اليوم ، أصبح هؤلاء الأطباء في وضع المحاصرين إذ تجرأ المرضى
على مناقشتهم وابتأوا بقاضونهم إذا ما ارتكبوا أخطاء مهنية . كما تطالب
الممرضات بالاحترام والاعتراف بمسئولياتهن وأصبحت شركات الأدوية
تظهر قدرا أقل من الاحترام ، وغدت السيطرة على النظام الصحي بين أيدي
شركات التأمين و « تجمعات الرعاية » والدولة .

أجمالا ، شهدت بعض أقوى المؤسسات أو المهن في أكثر الأمم قوة
الانحسار لسيطرتها وهيمنتها ، وبالتوازي وخلال نفس السنوات العشرين
كانت القوة العالمية للولايات المتحدة تتناقص بالنسبة للأمم الأخرى .

وإذا كانت هناك محاولة لارجاع هذه الهزات العميقة وإعادة توزيع
السلطة الى تدهور الحالة الصحية للقوى العظمى التي بدأت الشيخوخة
تزحف عليها ، يكفي النظر الى موضع آخر لادراك أن هذا التفسير
ليس صحيحا .

فبينما كان الاقتصاد الأمريكي يفقد بعض بريقه كان الاقتصاد
الياباني يرتفع بسرعة ، غير أن النجاح يمكن أن يحدد هو أيضا عمليات
انتقال مهمة للسلطة . وكما هو الحال في الولايات المتحدة ، فإن الصناعات
اليابانية الضخمة المنتمية الى الموجة الثانية والتي في طريقها لأن تصبح
عتيقة الطراز تتآكل نسبيا أمام انطلاق صناعات الموجة الثالثة . ولكن
بالرغم من تزايد وزن البلاد الاقتصادي ، فإن المؤسسات الثلاث ، التي
ساهمت أكثر من غيرها في ازدهار الاقتصاد الياباني ، شهدت تقلصا
سريعا في سلطاتها . المؤسسة الأولى هي الحزب الليبرالي الديمقراطي
الذي تولى السلطة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية ، والمؤسسة الثانية هي
وزارة التجارة الدولية والصناعية « الميتي » والتي يمكن اعتبارها العقل
المحرك « للمعجزة الاقتصادية » اليابانية ، أما المؤسسة الثالثة فهي
« الكيدانرين » أي اتحاد أبواب العمل وهو الأكثر تأثيرا في النظام
السياسي .

حاليا ، الحزب الليبرالي الديمقراطي في حالة تراجع بعد أن شطخ
قادته وتورطوا في عدة فضائح مالية أو جنسية . ولأول مرة يتعين عليه

مواجهة فائزات مناخات وفي حالة نشاط متزايد بالإضافة الى غضب المستهلكين وظافى الضرائب والموازين الذين كانوا من قبل يذمون الحزب . واذا كان هذا الحزب يريد الحفاظ على السلطة التي يتولاها منذ عام ١٩٥٥ ، فانه يتعين عليه من الآن فصاعداً تغيير قاعدته الانتخابية بايجاد مساندة خضرية واسعة لتعويض انهيار شعبيته فى الريف ، ومخاطبة فئات أكثر تنوعاً عن ذى قبل ، لأن المجتمع اليابانى ، مثله فى ذلك مثل مجتمعات كل الدول ذات التكنولوجيا المتقدمة ، فى طريقة الى ان يصبح مجتمعا لا جماعيا ، فالكثير من العوامل الجديدة تظهر على الساحة السياسية . ومن غير المؤكد أن يعرف هذا الحزب كيف يجرى مثل هذا التعديل على المدى الطويل ، لكن الامر الذى لا شك فيه هو أن جزءا كبيرا من سلطته قد أفلت منه بالفعل .

أما بالنسبة للميتى ، وزارة الضمان والتجارة الدولية باليابان ، فالكثير من الأكاديميين والسياسة الأمريكيين يؤصلون الضغط على الولايات المتحدة لكي تحتل نفطاً فى التخطيط ، بينما أصبح الميتى الآن فى اليابان ذاتها فى وضع حرج . لقد كانت كبرى الشركات اليابانية تنصاع الى موظفى هذه الوزارة وتتبع تعليماتها فى العادة طوعاً أو كرها . ولكن هذه الشركات ذاتها تشعر حالياً بقوتها وتسخر من الميتى الذى أخذت سلطته بالتالى فى الأضعف خلال الشريع . بالطبع تظل اليابان قوة اقتصادية فى الاطار العالمى ، غير أن قوة قواعدها الداخلية ضعفت ، وأصبح وزنها الضخم يعتمد على قاعدة سياسة مزعزة تماما .

وأكثر وضوحاً أيضاً تدهور سلطة الكيدانين ، الذى يتحكم فيه دائما كبار بارونات الطماطات القديمة وهى مصانع فى محالة تقهر واضع بشكل هزئ .

أما بنك اليابان ووزارة المالية اللذان كانا من قبل الأسر الناهق المطلق السلطة فى الأمور الضرائبية ، واللذان استطاعا أن يقودا البلاد خلال مرحلة النمو المتسارع والصدمتين البتروليتين والتهبساو البوصة وارتفاع قيمة الين ، فيجدان الآن نفسيهما عاجزين أمام قوى السوق العاتية التى تهدد استقرار الاقتصاد .

وفى أوروبا الغربية تغير الموقف تغيرا واضحا نتيجة للتحويل فى مجريات السلطة ، فكلنا نفوق الاقتصاد الألماني على اقتصادات الدول الأخرى ، ابتعدت السلطة عن لندن وباريس وروما ، والآن مع اتحاضه نظري ألمانيا عاودت باقى أوروبا المخاوف من الهيمنة الألمانية .

ولحماية نفسها من ذلك ، تسعى فرنسا ودول أوروبية أخرى - عدا بريطانيا حتى الآن - الى الاسراع بتحقيق الوحدة السياسية والاقتصادية للجماعة الأوروبية ، غير أنهم كلما نجحوا فى ذلك انتقلت سلطاتهم الوطنية الى المنظمات الأوروبية فى بروكسل وهى المنظمات التى جردتهم تدريجيا من أجزاء متزايدة الأهمية من سيادتهم . وبذلك تجد هذه الدول نفسها بين فكي الرحى ، بون وبرلين من ناحية ، وبروكسل من الأخرى ، فى هذه الحالة أيضا تنتقل السلطة بسرعة من مراكزها التقليدية نحو أماكن جديدة .

يمكن تكرار الأمثلة الى مالا نهاية تقريبا سواء داخل الأمم أو على الصعيد الدولى . ومن المسلم به ، أنه فى كل الحقب يحدث بشكل طبيعى جدا بعض عمليات انتقال للسلطة ، غير أنه من النادر تماما رؤية « نظام » سلطة على امتداد العالم يتفكك بهذا الشكل ، ومن الأندر أيضا تلك اللحظات من التاريخ التى شهدت كل قواعد لعبة السلطة ثقلها رأسا على عقب فجأة وحيث تغيرت بالتالى طبيعة السلطة ذاتها جذريا .

الا أن ذلك هو بالضبط ما يحدث أمام أعيننا .

ان السلطة التى تحدتنا وتميزنا بشكل كبير كأفراد وكأمم ، هى ذاتها فى طريقها الى شكل جديد .

الاله ذو القميص الأبيض :

ان فحصا أكثر دقة لمختلف التغيرات التى ذكرت آنفا والتى لا يبدو للوهلة الأولى أن هناك أى ارتباط بينها ، قد يلقي ببعض الضوء . لأن هذا الفحص الذى يتجاوز ظواهر الأشياء يساعد على اكتشاف أن حدوث هذه التغيرات فى وقت واحد ليس صدفة . فثمة رابط يجمع بين الصعود الصاروخى لليابان ، والصعوبات الخطيرة التى تواجه جنرال موتورز وضياع حظوة الأطباء الأمريكين .

ولنأخذ على سبيل المثال ، ضياع سلطة الأطباء .

فى عصر سيطرتهم الذهبى ، كان الأطباء يحافظون بغيرة على أسرارهم . كانت وصفاتهم الطبية مكتوبة باللغة اللاتينية ، أى بنوع من الشفرة التى يصعب حلها على المرضى . وكانت قراءة المجلات الطبية والنصوص المتخصصة الأخرى قاصرة على محترفى الطب ، ولم تكن تناح

للأشخاص العاديين ، أى من خارج المهنة ، فرصة حضور الاجتماعات المهنية ، وكانت مناهج الدراسات الطبية وشروط الالتحاق متروكة لتقدير الأطباء .

الآن تغير كل شيء فقد أصبح بإمكان المرضى الحصول على المعلومات بسهولة تكاد تكون مذهلة شريطة امتلاك جهاز ميكروكمبيوتر ووحدة ربط ، اذ يستطيع أى شخص دون أن يترك مقعده أن يحصل على أية معلومة وعلى نصوص متخصصة عن كل الموضوعات ، ابتداء من مرض أديسون الى « داء الفطر الملتهم » . بل ويمكنه تجميع كم من المعلومات عن عدوى أو مرض أو علاج معين أكثر من التى يسمح وقت الطبيب العادى نه بقراءتها .

من ناحية أخرى يستطيع أى شخص ودون صعوبة الحصول على مرجع طبى مهم مثل « دليل الطبيب » (*) الذى يقع فى ٢٣٥٤ صفحة ، كما تقدم شبكة التليفزيون الكابلية « لايف تايم » برنامجا أسبوعيا مدته ١٢ ساعة متصلة ، ذا مستوى فنى وتقنى عال موجه بشكل خاص الى الأطباء . وكثيرا ما يتم خلال هذا البرنامج التنبيه الى « أن جزءا من الموضوعات التى يتم تناولها قد لا يتناسب مع جمهور غير متخصص » ، غير أن هذا الجمهور ذاته هو الذى يقرر .

ومن ناحية أخرى ، لاتخلو نشرة أخبار من قضية أو موضوع دى طابع طبى . ومساء كل خميس تعرض ثلاثمائة محطة تليفزيونية مقتطفات من مجلة نقابة الأطباء الأمريكية فى صورة برامج سمعية مرئية . وتروى الصحافة عن دعاوى يرفعها المرضى أو أهلهم لخطأ مهنى . وتتولى كتب زهيدة الثمن تعريف الجمهور العريض بالآثار الجانبية للأدوية وبالعقاقير التى لاتتفق مع بعضها البعض وتقدم له النظام الغذائى الذى يؤدي الى خفض نسبة الكولسترول . وزد على ذلك ، أن نتائج الانجازات الطبية الكبرى وان كانت تنشر أولا فى المجلات والدوريات المهنية المتخصصة فانها تذاع فى برامج التليفزيون المسائية قبل أن تصل نسخة المجلة الى بعض الأطباء المشتركين فى مثل هذه الدوريات .

باختصار ، فقدت المهنة بالكامل احتكارها للمعرفة ، ولم يعد الطبيب ألقا كما كان ، ان زوال النفوذ ، ليس سوى مثال بسيط وضعيف لعملية تعديل جذرى أوسع نطاقا لعلاقة المعرفة بالسلطة فى الدول ذات التكنولوجيا المتقدمة .

وفى العديد من المجالات الأخرى أيضا ، أخذت المعارف والمعلومات التى كان يحتفظ بها المتخصصون بعناية قصوى تقلت من تحت سيطرتهم وتصبح فى متناول المواطنين العاديين . وبالمثل يحصل الموظفون فى قلب الشركات الكبيرة على حق الوصول الى المعلومات التى كانت فى السابق حكرا على الإدارة . ان إعادة توزيع المعرفة تؤدي الى إعادة توزيع السلطة التى تنبنى عليها .

الاصطدام بالمستقبل :

غير أن التغيرات فى المعرفة والتحولات الضخمة فى نظام السلطة التى تنجم عنها ، أو على الأقل تساهم فيها ، تمتد الى مجالات أكثر اتساعا بكثير . ويمكن اعتبار أهم ابتكار فى عصرنا هو ميلاد نظام جديد لخلق الثروة لا يعتمد على العضلات وانما على الذكاء . لم يعد العمل فى الاقتصاد المتقدم يركز على أحداث تأثير على الأشياء كما يقول مؤرخ مارك بوستر من جامعة كاليفورنيا « وانما يركز على تأثير رجال ونساء على رجال ونساء آخرين [٠٠٠] أو تأثير الناس على المعلومات وتأثير المعلومات عليهم » .

ان استبدال الجهد العضلى بالمعلومات أو بالمعرفة هو السبب الحقيقى لكل من انطلاق اليابان والصعوبات التى تواجه جنرال موتورز : ذلك لأنه فيما كانت جنرال موتورز تعتقد دائما أن الأرض مسطحة كانت اليابان تستطلع هوامشها البعيدة وتكتشف أن الأرض مختلفة تماما .

فمنذ عام ١٩٧٠ كان قادة الاقتصاد الأمريكى يصرون على أن استقرار عالمهم ، عالم المصانع القديمة ، مضمون فى حين كان نظراؤهم اليابانيون والجمهور العريض قد وضعوا اليابان فى منظور القرن الواحد والعشرين ، بفضل سيل منهم من الكتب والمقالات والبرامج التليفزيونية التى بشرت ببزوغ « عصر المعلومات » . وبينما كانت فكرة انتهاء اعتماد الاقتصاد على الصناعة لاثير فى الولايات المتحدة سوى احساس باللامبالاة وعدم الاكتراث ، استقبل اليابانيون من أصحاب القرار فى عالم الأعمال وكذلك فى الأوساط السياسية ووسائل الاعلام هذه الفكرة بحماس والتحموا بها . وانتهوا الى أن المعرفة هى مفتاح النمو الاقتصادى فى القرن الواحد والعشرين .

ومن ثم فلا عجب أن تصبح اليابان أول من عرف كيف يحل تكنولوجيا « الموجة الثالثة » المبنية على المعرفة محل تكنولوجيا « الموجة

الثانية ، والنظام البالى للقوة بالرغم من أن اليابان أدخلت الحاسب الآلى بعد الولايات المتحدة .

وانتشر فى اليابان استعمال أجهزة الروبوت وبدأت طرق التصنيع المتطورة المعتمدة ، بشكل كبير ، على الحاسبات الآلية ونظم المعلومات تنتج مصنوعات ذات نوعية يصعب مضاهاتها فى الأسواق العالمية . وبالإضافة الى ذلك فإن اليابان ، وبإدراك مسبق أن تكنولوجياها القديمة المعتمدة على المصانع محكوم عليها بالفناء ، اتخذت التدابير لتسهيل عملية الانتقال والتخفيف من الضغوطات التى كانت ستحدثها بالضرورة الاستراتيجية الجديدة التى تبنتها . ان التباين مع اختيارات جنرال موتورز - وبشكل أعم مع الموقف الأمريكى - لا يمكن أن يكون أكثر وضوحا .

وإذا فحصنا من قرب عددا من حالات انتقال السلطة التى سبق أن ذكرناها ، يتضح أن الدور الجديد للمعرفة - أى ظهور النظام الجديد لخلق الثروة - أدى فى هذه الحالات أيضا الى تغيرات فى توزيع السلطات أو على الأقل ساهم فيها .

وفى الحقيقة ، أن ظهور اقتصاد المعرفة كان إشارة بدء سباق محموم بين النظم الاقتصادية المتقدمة ، وكشف عن تداعى أنظمة الدول الاشتراكية وأجبر العديد من « الدول النامية » على طرح استراتيجيتها الاقتصادية التقليدية جانبا ، وهو الآن يقلب رأسا على عقب علاقات القوى فى الدوائر الخاصة والعامة على حد سواء .

لقد تنبأ ونستون تشرشل بهذا التحول عندما قال : « ان امبراطوريات المستقبل هى امبراطوريات ذهنية » ، وتحققت هذه النبوءة الآن . وان كان لم يتم قياس الى أى معنى سيؤدى الدور الجديد « للعقل » الى تبديل الحقائق الأولية الصرفة للسلطة من الآن ولعدة عقود قادمة - وذلك على صعيد الحياة الخاصة كما على صعيد الدول الكبرى .

تآكل ثروات الأسر العريقة :

لا يمكن لنظام ثورى لخلق الثروة أن يفرض نفسه دون أن يسبب صراعات ومنازعات شخصية وسياسية ودولية ، فكل تغيير فى طرق انتاج الثروة يصطدم مباشرة بمجموع المصالح القائمة التى تدين بسلطانها الى نظام الاثراء القديم . ويناضل كل معسكر من أجل السيطرة على المستقبل مما يؤدى الى نشوب عداوات عنيفة .

وتمتد المعركة لتشمل العالم أجمع وهي تساهم في تفسير إعادة توزيع السلطة الحالية . ولكي نتوقع ما يخبئه لنا المستقبل ، فإن عودة قصيرة الى آخر نزاع شامل من نفس النوع قد تكون مفيدة .

قبل ثلاثة قرون أحدثت الثورة الصناعية هي أيضا نظاما جديدا لخلق الثروة . ففي الحقول المزروعة في ذلك الوقت هددت المداخن العالية السماء : فقد تكاثرت المصانع وجلبت « مصانع ابليس السوداء » تلك معها طريقة حياة جديدة تماما - وجاء في الوقت نفسه بنظام جديد للسلطة .

لقد تحول آلاف الفلاحين الى عمال يعيشون في المدن يعملون في خدمة أصحاب عمل خاص أو عام ، وذلك بعد أن تحرروا من شبه العبودية في الحقول والمزارع . . . وقد أدى هذا التحول الى تحول آخر في علاقات السلطة على صعيد المنزل . فمن قبل كان عدة أجيال يعيشون تحت سقف واحد تحت سلطة رب عائلة مبدل ذي لحية طويلة ، ولكن سرعان ما وجد الشيوخ أنفسهم مطرودين أو على الأقل فقدوا هيبتهم أو تأثيرهم في الأسرة الجديدة ذات الحجم الصغير ، وشهدت المؤسسة الأسرية سلطتها الاجتماعية تنكمش كلما انتقل عدد من وظائفها الى مؤسسات أخرى مثل اسناد وظيفة التعليم الى المدرسة .

وفي كل مكان تضاعفت فيه مداخل المصانع كان يتبع ذلك عاجلا أم آجلا تحولات سياسية . فقد انهارت النظم الملكية أو تحولت الى نوع من أقطاب الجذب السياحية . وتأكدت وتعززت أشكال سياسية جديدة .

ومن بين ملاك الأراضي الذين كانوا يسيطرون حتى ذلك الوقت على الحياة الإقليمية كان هناك من اتسموا بالذكاء الكافي والنظرة المستقبلية ، فتهبوا ليستقروا في المدن حيث استفادوا من المدد الصاعد للتصنيع ، وحيث أصبح أبنائهم اما سماسرة أوراق مالية أو قادة صناعيين . غير أن أغلبية الأرستقراطية الريفية التي تمسكت بطريقة حياتها في الريف سرعان ما فقدت مكانتها وأصبحت طبقة صغيرة من النبلاء المغلسين ، وحولت أحيانا قصورها الى متاحف ومرابضها وروضاتها الى حدائق حيوان مربحة .

وفي مواجهة سلطة هذه الطبقة المنحسرة ارتفعت صفوة جديدة : أقطاب الشركات الكبرى ، البيروقراطيون في الادارة العليا ، وأقطاب وسائل الاعلام . ولقد صاحب انتشار الانتاج بالجملة والتعليم العام ووسائل

الاتصال الجماهيرية انتشار ديمقراطية الجماهير في البلدان التي لم تسيطر عليها نظم ديكتاتورية تدعى انها ديمقراطية .

واقترنت هذه الانقلابات الداخلية بتحويلات ضخمة للسلطة العالمية ، لأن البلدان الصناعية استعمرت وغزت وسيطرت بطرق أخرى على جزء كبير من باقى العالم وخلقت بذلك تسلسلا هرميا للسلطة لا يزال قائما فى بعض الأماكن .

باختصار ، دُفع ظهور نظام جديد لإنتاج الثروة كل أعمدة نظام السلطة القديم ، وأدى فى نهاية المطاف الى تبدل كامل للحياة الأسرية وعالم الأعمال والسياسة والدولة - الأمة وهيكل السلطة ذاته برمته .

والذين تصارعوا حينئذ ، من أجل السيطرة على المستقبل ، استخدموا العنف والمال والمعرفة . اننا نشاهد الآن بدايات انقلاب مماثل وان كان أشد تسارعا بكثير ، فالتغيرات التي لاحظناها مؤخرا فى عالم الأعمال والحياة السياسية والنظام العالمى ليست سوى مقدمة لمشارك من أجل السلطة ذات اتساع أكبر بكثير ، لأننا على أعتاب تحول للسلطة لم يسبق له مثيل فى التاريخ .

الفصل الثانی

القوة المادية والمال والذكاء

سقاء زرقاء صافية للزهرية • وفي الأفق
جبال • ووقع حواقر لجوادر يقترب وعلى
منهوتة فارس وحيد يلوح مهارة في ضوء
الشمس •

كل من انبهر ، وهو طفل ، في القاعات المظلمة بأفلام رعاة البقر يعلم أن السلطة تنبثق من فوهة المسدس ذي الطلقات الست • لقد قدمت لنا هوليوود من خلال عدد لا حصر له من أفلام رعاة البقر البطل ، راعي البقر ، الوحيد القادم من المجهول والذي يبدأ مبارزة بالأسلحة النارية مع الشرير ، يعيد بعدها سلاحه إلى غمده ، وينطلق على حصانه نحو البعيد الذي يقلفه الغموض • وهكذا تعلمنا منذ الطفولة أن العنف يعطي السلطة •

كما كان في العديد من هذه الأفلام شخصية ثانوية ، يبدو صاحبها سميئا حسن الهندام ، يجلس وراء مكتب خشبي ضخم • وتقدمه الأفلام عادة في صورة رجل مسن ومنهك وجشع • هذا الرجل يمارس هو أيضا سلطة • فهو يمول السكك الحديدية أو هو من مربى الماشية الذين يستولون على الأراضي أو قوى الشر الأخرى • وإذا كان البطل على الحصان يمثل سلطة العنف فإن هذا الرجل - الذي غالبا ما يظهر في شخصية صاحب المصرف - يرمز إلى سلطة المال •

وكانت أفلام الغرب تضم أيضا دورا ثالثا مهما هو دور صحفي يتسم بروح الفروسية ، أو مدرس أو راعي كنييسة أو سيدة متعلمة « قادمة من الشرق » • وفي عالم شرس حيث يطلق البعض النار قبل طرح الأسئلة ، كانت هذه الشخصيات لا تجسد فقط الخير في مواجهة الشر ولكن أيضا سلطة الثقافة والمعرفة العقلانية بالعالم الخارجي • وإذا كانت هذه

الشخصيات كثيرا ما تنتصر في النهاية ، فإن ذلك كان يحدث عادة بفضل تحالف مع البطل ذي المسدس أو بفضل ضربة حظ مفاجئة تجعلها تكتشف الذهب في النهر أو تستفيد من ميراث غير متوقع .

إن المعرفة سيطرة ، كما علمنا غريسيين بيكون ، ولكن لكي تنتصر في فيلم من أفلام الغرب كان يتعين على المعرفة أن تتحالف عادة مع القوة أو المال .

في الحياة اليومية لا يمثل المال والثقافة والعنف المصادر الوحيدة للسيطرة ، كما أن السيطرة في حد ذاتها ليست طيبة ولا سيئة . إنها بعد موجود عمليا في كل العلاقات الإنسانية ، وهو في الحقيقة المكمل المقابل للرغبة ، وطالما أن الرغبات الإنسانية ذات تنوع لا نهائي فإنه من المفترض أن كل ما يمكن أن يشبع رغبة الغير هو مصدر سيطرة : موزع المخدرات يستطيع أن يرفض إعطاء المدمن الجرعة ، وهو بذلك يكتسب سلطة على المدمن . وإذا احتاج رجل سياسي إلى أصوات انتخابية فإن من لديهم هذه الأصوات يملكون سلطة عليه .

ومن بين الامكانيات الانتهائية يتضح أن مصادر السلطة الثلاثة = العنف والمال والمعرفة - التي ترمز إليها شخصيات أفلام الغرب هي أهمها بالرغم من كل شيء . غير أنها قد تتخذ في لعبة السيطرة أشكالاً مختلفة . العنف على سبيل المثال لا يتعين بالضرورة أن يتحقق : يكفي التهديد به في كثير من الأحيان للحصول على الطاعة ، ويمكن لتهديد ما أن يتخفى أيضا وراء القانون ذاته (في هذه الصفحات نستخدم تعبير « عنف » بالمعنى المجازي أكثر منه بالمعنى الحرفي ، بمعنى يتضمن القوة في ذاتها وكذلك يستخدمها لأهداف القمع المادي) .

في الواقع ليست أفلام رعاة البقر الحديثة وحدها هي التي تقدم العنف والثروة والمعرفة على أنها القوى الأساسية للسيطرة الاجتماعية ، فإن الأساطير القديمة قامت بذلك من زمن بعيد . وهكذا تذكر الأسطورة اليابانية إل «سانشو نو جينجي» ألى الأشياء الثلاثة المقدسة المقدمة إلى ربة الشمس الكبري «أهاتراسوا - إومي - كامي» وهي السيف والجوهره والمرآة ، ولا تزال هذه الأشياء تمثل حتى الآن رموز السيطرة الإمبراطورية .

إن مدلولات السيطرة التي يوجي بها السيف والجوهره واضحة بما يكفي . أما بالنسبة للمرآة فإن علاقتها بالسلطة أقل وضوحا ، ولكن عندما ترى فيها الربة وجهها = بمعنى آخر تعرف على نفسها بشكل أفضل = فإن المرآة تكون هي أيضا صورة من صور السيطرة ورمزها

لربانيتها ، ومع ذلك يمكن اعتبار المرأة معبرة عن الخيال وادراك الذات وأخيرا المعرفة .

وإذا ذهبنا الى أبعد من ذلك فإن السيف أو القوة المادية والجوهره أو المال ، والمرأة أو المعرفة تتحد فى نظام وحيد متفاعل ، أى أن كلا منهم يؤثر فى الآخر . ويمكن فى ظل هذا النظام أن يتحول كل واحد من عناصره تحت ظروف معينة الى العنصر الآخر . يمكن بواسطة مسدس الحصول على المال أو اجبار الضحية على افشاء الأسرار . ومن ناحية أخرى يمكن شراء المعلومات بالمال - أو شراء مسدس . كما يمكن استخدام المعلومات للحصول على مزيد من المال أو لمضاعفة القوة التى تتمتع بها .

بالإضافة الى ما سبق ، فإن الوسائل الثلاث يمكن استخدامها على جميع مستويات الوجود الاجتماعى تقريبا ، من الدائرة الأسرية الحميمة الى الحلبة السياسية .

وفى النظام الخاص ، يستطيع كل من الأب أو الأم صفع الطفل (أى استخدام القوة) أو حرمانه من المصروف ، أو بالعكس ، شراؤه مقابل بضعة قروش (استخدام الثروة فى اتجاه أو آخر) ، كما يمكنهما أيضا تكوين حسه بالقيم لدرجة أن « يكون راغبا » فى الطاعة وهى بالطبع طريقة أكثر فاعلية .

أما فى النظام السياسى ، فتستطيع حكومة ما أن تعتقل منشقا عليها وتعذبه اذا اقتضى الأمر ، أو معاقبة معارضيه ماديا أو مكافأة أنصارها ومعالجة حقائق الأحداث بشكل كفيل باثارة القبول والرضى .

وكما تستطيع الآلات المنتجة للمعدات أن تنتج آلات أخرى ، فإن القوة والثروة والمعرفة اذا أحسن استخدامها يمكن أن تحقق السيطرة على العديد من مصادر السلطة الإضافية والمتنوعة . وبالتالي فأيا كانت الوسائل الأخرى التى تستخدمها الصفوة الحاكمة أو الأشخاص فى علاقاتهم الخاصة ، تظل القوة والثروة والمعرفة هى الركائز المثلى ، انها تشكل أعمدة السلطة الثلاثة .

بالطبع لا يرجع انتقال وتبدل السلطة فى جميع الحالات الى استعمال هذه الأدوات . قد تنتقل السلطة من يد الى أخرى نتيجة للعديد من العوامل الطبيعية . الطاعون الأسود الذى اجتاحت أوروبا فى القرن الرابع عشر مثلا أرسلت الى المقبرة كثيرا من الحاكمين والمحكومين على حد

سواء ، وترك في جماعات الصفوة التي ظلت على قيد الحياة فراغات كبيرة .
مطلوبا ملئها .

وتؤثر الصدفه أيضا في التوزيع الاجتماعي للسلطة ولكن بمجرد أن نفكر بشكل أكثر خصوصية في الأفعال الإرادية ، ونسأل ما الذي يحمل الرجال ومجتمعات كاملة على الخضوع لإرادة « أصحاب السلطة » ، عندئذ يتأكد مرة أخرى ثالوث القوة المادية والمال والذكاء .

ولكى نلتزم قدر الامكان بلغة بسيطة سوف نستخدم في الصفحات التالية تعبير « سلطة » بمعنى السلطة التي يتم ممارستها اراديا على أشخاص آخرين . وبالتالي يستبعد هذا التعريف سلطان الانسان على الأشياء أو الطبيعة ، غير أن هذا التعريف واسع بما فيه الكفاية لكي يتضمن سلطة الأم على الطفل التي تمنعه من أن يلقي بنفسه تحت عجلات سيارة - أو السلطة التي تستخدمها شركة آي . بي . ام لزيادة أرباحها ، أو استخدامها ديكتاتور مثل ماركوس أو نوريجيا لاثراء عائلته وشركائه القدامى ، أو تستخدمها الكنيسة الكاثوليكية لحشد أعداء منع الحمل لحوض معركة سياسية ، أو يستخدمها العسكريون الصينيون لسحق التمرد الطلابي .

وتشمل السلطة ، في أكثر أشكالها سفورا ، استخدام العنف والثروة والمعرفة (بمعناها الواسع) لكي تحمل البشر الآخرين على التصرف بشكل معين .

ان تبني هذا التعريف للسلطة ، والتركيز على ثلاثية العنف والمال والمعرفة سيسمح لنا بتناول تحليل السلطة من منظور جديد تماما ، وقد يسمح لنا أيضا بأن نبين ، وبشكل أوضح مما تم حتى الآن ، كيف تعمل السلطة لتكييف سلوكنا من المهد الى اللحد . وبعد أن نفهم العملية فهما جيدا ، عندئذ فقط سيصبح من الممكن التعرف على هياكل السلطة التي أصبحت من الآن فصاعدا باطلة وتعوق مستقبلنا وبالتالي العمل على تغييرها .

نوعية السلطة :

تنطوي التأكيدات المعتادة عن السلطة بالنسبة للأغلبية - على الأقل في الثقافة الغربية - على مفهوم أنها قضية كم . بيد أنه اذا كان واضحا أن

بعضنا يتمتع بسلطة أقل من البعض الآخر ، فإن هذا التناول يتجاهل تماما ما يمكن اعتباره أهم عامل على الإطلاق ألا وهو « نوعية » السلطة .

ومثل الوقود ، فإن السلطة تتفاوت من حيث الفاعلية التي ترتكز على النوعية . وفي الصراعات المحمومة التي ستحدثم قريبا في مدارسنا ومستشفياتنا وشركاتنا ونقاباتنا وحكوماتنا ستكون الغلبة للنوعية الجيدة .

وليس من شك أن العنف - سواء أكان في شكل سلاح أبيض أم صاروخ نووي - يمكن أن يحقق نتائج لا يستهان بها . إن ظل العنف أو القوة الفاشمة حاضرا في خلفية كل فعل للدولة وفي روح القوانين التي تصدرها ، ففي النهاية تعتمد كل دولة على الجيش والشرطة لارغام مواطنيها على الطاعة . وإن التهديد بالعنف الرسمي ، الذي لا غنى عنه والموجود في كل مكان في المجتمع ، يساهم في تأمين عمل النظام ، هذا التهديد هو الذي يضمن احترام التعاقدات الجارية ويقلل من النشاط الإجرامي ويقدم آلية سليمة لتسوية النزاعات سلميا . بل إن هذا التهديد المستتر بالعنف يساعد بشكل ما على جعل الحياة اليومية أقل عنفا .

أجمالا ، ينطوي العنف على أضرار حقيقية وخطيرة . إنه أولا ، يحثنا على حمل ما ندفع به شره عنا ، ويؤدي على صعيد آخر ، إلى إطلاق ودفع السباق من أجل التسلح الذي يضاعف الأخطار بالنسبة لكل فرد وللجميع . وحتى عندما « ينجح » العنف فإنه يولد مقاومة . فالضحايا يتربصون أول فرصة لكي يردوا الضربات .

غير أن نقطة الضعف الرئيسية للقوة الفاشمة أو العنف هي انعدام مرونته المطلق . فهو لا يستخدم إلا للعقاب . ولذلك يمكن اعتباره في النهاية سلطة من نوعية متدنية .

أما الثروة فهي أداة أفضل من العنف حيث تتمتع بمرونة أكبر ، فهي لا تقتصر على التهديد بالعقاب أو على إيقاعه فعلا ، إنما يمكنها أيضا تقديم مكافآت متدرجة ومتنوعة بمهارة وذكاء . ويمكن استغلال الثروة في اتجاه ايجابي أو في اتجاه سلبي ، فاستخدامها أكثر مرونة بكثير من العنف ولذلك فهي تمثل سلطة من نوعية متوسطة .

أما أعلى نوعيات السلطة فهي المعرفة . ففي أحد الأفلام الذي تدور أحداثه في كوبا في زمن الديكتاتور باتيستا ، يلعب الممثل شين كورني دور مرتزق بريطاني . وفي أحد المشاهد المهمة يسأله رئيس أركان حرب الطاغية : « أيها القائد .. قل لي ماهو سلاحك المفضل وأنا أزودك به ؟ » ، وكانت الإجابة : « العقل المفكر » .

ان السلطة ذات النوعية العليا ليست فقط قادرة على توجيه ضربات وتأمين النجاح بارغام الآخرين على فعل المطلوب منهم . انما تملك قدرات تعلو عن ذلك بكثير : اذ تكمن فاعليتها في الحصول على النتيجة المرجوة باستخدام الحد الأدنى من السلطة . تستطيع المعرفة في كثير من الأحيان أن تقود الطرف الآخر الى أن « يجب » أهدافك وأفعالك ، بل انها تستطيع أن تقنعه بأنه هو الذي اقترح هذه الأهداف والأفعال . ويقول قادة البنجاجون ، ان المعرفة هي أهم مصدر من مصادر السلطة الاجتماعية الأساسية الثلاثة التي تغطي الدولار قوته، وذلك بفضل مرونة استخدامها . فهي تستخدم للعقاب والمكافأة وأيضا للاقناع وحتى للتحويل من النقيض للنقيض، كما بإمكانها أن تجعل من العدو حليفا ، لا سيما ان المعرفة الملائمة تسمح بالتعرف من البداية على المواقف السيئة وبالتالي تفاديها وبذلك يتم تجنب اهدار القوة أو الثروة .

وتقوم المعرفة كذلك بدور المضاعف للثروة والقوة ، اذ يمكن استخدامها لزيادة الموارد أو خفض الانفاق بلوغا لهدف معين . وفي الحالتين تزداد الفاعلية ، وأيا كانت نهاية اللعبة أو المباراة فانه يتم المجازفة بعدد أقل من « أوراق » السلطة .

بالطبع ، يمتلك الحد الأقصى من السلطة أولئك الذين هم في وضع يسمح لهم باستخدام السلطة في أشكالها الثلاثة من خلال مزجها بمهارة ، فيستخدمون أدوات السلطة الثلاث بالتناوب، حيث يشهرون سيف التهديد بالعقاب ويلوحون بوعود المكافأة وفي الوقت نفسه يستعملون الاقناع والمعلومات العليا . واللاعبون المهرة في مضمار السلطة هم من يعرفون بالحدس أو بالتدريب كيف ينشرون وينسقون على أفضل وجه استخدام السلطات التي يملكونها .

والذي يريد تقدير احتمالات نجاح الأطراف المشتركة في نزاع على السلطة - سواء أكان الأمر يتعلق بحرب أم بمفاوضات - عليه أن يهتم بمعرفة ما بحوزة كل طرف من الأطراف من أدوات السلطة الأساسية الثلاث .

ان المعرفة والقدرة على ممارسة العنف والثروة بالاضافة الى تفاعلاتها هي التي تحدد السلطة الاجتماعية . لقد طابق فرنسيس بيكون بين المعرفة والسلطة ، غير أنه لم يتناولها في شكلها النوعي ولا طبقا لارتباطاتها الحاسمة مع المصادر الكبرى الأخرى للسلطة الجماعية ، ولم يكن أحد يستطيع حتى الآن توقع الثورة الحالية للعلاقات بين العناصر الثلاثة للسلطة .

وفرة المعلومات :

ان العالم كما تصوره سيكون يشهد حاليا انقلابا كاملا لم يكن في استطاعة كل عبقریات الماضي - أمثال صن - تسو وميكيا فيلي وبيكون - أن يتصوروه ، حيث أصبحت القوة والثروة خاضعتين لدرجة مذهلة لسيطرة المعرفة .

حتى وقت قريب لم تكن القوة العسكرية بالأساس الا تضخيما للقوة اللفظة للقبضة . أما في الوقت الراهن فان القوة العسكرية تعتمد بالكامل تقريبا على المعرفة المدمجة في الأسلحة وتكنولوجيا وسائل جمع المعلومات . فالنسلح الحديث يتكون من معدات الكترونية محملة بكتلة معلومات وذلك ابتداء من أقمار التجسس الى الفواصات ، مرورا بالطائرة المقاتلة التي أصبحت عبارة عن حاسب آلي طائر ، فضلا عن الأسلحة « الصامتة » التي تم انتاجها بفضل حاسبات آلية وعناصر الكترونية شديدة التطور .

ولنضرب مثلا واحدا في هذا المجال : يستخدم الخبراء العسكريون « المعلوماتية » في شكل « الأنظمة الخيرة » من أجل الدفاع المضاد للصواريخ .

فالصواريخ التي تتحرك بسرعة أقل من سرعة الصوت تتقدم بمعدل ٣٠٠ متر في الثانية تقريبا ، ومن ثم يتعين على أية وسيلة دفاع فعالة ألا يستغرق رد فعلها أكثر من واحد على عشرة آلاف من الثانية ، في حين تستطيع « الأنظمة الخيرة » ان تستوعب حتى عشرة آلاف ، بل ومائة ألف من التعليمات المعدة بواسطة عقول بشرية ، ويتولى الحاسب الآلي مراجعتها وتقييمها وربطها فيما بينها لاتخاذ القرار برد الفعل المناسب للتهديد . وطبقا لما ذكرته مجلة « ديفنس ساينس » (علم الدفاع) حدد البنتاجون لوكالة مشروعات الأبحاث المتقدمة الخاصة بالدفاع هدفا طويل المدى ألا وهو تصميم نظام أسلحة قادر على اجراء « مليون استنتاج منطقي في الثانية » . المنطق والاستنتاج والمعارف العلمية - أى باختصار أصبح العمل الذهني للانسان أو الآلة - يمثل حاليا الشروط الأولية للقوة والقدرة العسكرية .

وبالمثل أصبح القول بأن الثروة تعتمد بشكل متزايد على الذكاء مسلمة حقيقية في عالم الأعمال . ان اقتصاد الدول المتقدمة لا يستطيع العمل لمدة ثلاثين ثانية بدون حاسبات آلية . وان التعقيدات الجديدة

للانتاج وادماج تكنولوجيات متعددة ومتنوعة ودائبة التغيير ، وتجزئة « أسواق الجملة » القديمة ، كل ذلك يعمل على زيادة ، وبقفزات كبيرة ومتتالية ، كم ونوعية المعلومات التى بدونها لا يستطيع النظام انتاج الثروة . زد على ذلك اننا لسنا سوى فى بداية عملية « ربط نظم المعلومات بالنظم الالكترونية » ، حيث لازالت أفضل أجهزة الكمبيوتر أو أنظمة الذكاء الاصطناعى أو أنظمة التصميم بواسطة الكمبيوتر فى مرحلة جد بدائية .

يتضح اذن ، أن المعرفة ليست فقط مصدر سلطة من نوعية ممتازة ولكنها أيضا أهم مقومات القوة والثروة بمعنى آخر ، لم تعد المعرفة مجرد مساعد لسلطة المال أو للسلطة المادية البسيطة بل أصبحت جوهرها .
انها حاليا المضاعف النهائى لها جميعا .

وهنا تكمن جذور « تحول السلطة » الذى أصبح حدوده قريبا للغاية .

أحداث واكاذيب وحقيقة :

ليست المعرفة ولا أنظمة الاتصال معقدة أو محايدة تجاه السلطة .
ان كل « حدث أو حقيقة » مستخدمة فى الاقتصاد والحياة السياسية والعلاقات الانسانية اليومية انما ينتج عمليا عن « أحداث وحقائق » أخرى أو افتراضات أعدت ، بشكل ارادى « أو لا ارادى » ، بواسطة هيكل السلطة القائم من قبل . وبالتالى فكل « حدث أو حقيقة » تتضمن فى آن واحد ماضيا يحمل علامة السلطة وأيضا ما يمكن تسميته بمستقبل سلطة - بمعنى نوع من التأثير الحاسم على توزيع السلطة فى المستقبل .

والأحداث الخيالية أو محل الجدل هى أيضا نتاج تنازع سلطات فى المجتمع ويمكن أن تستخدم بدورها كأسلحة فى هذا الصراع . على غرار الأحداث « الصحيحة » و « القوانين » العلمية و « الحقائق » الدينية المقبولة فان الأحداث المزيفة والاكاذيب تمثل هى أيضا أوراقا فى لعبة السلطة الدائمة ، بل انها تمثل شكلا من أشكال المعرفة بالمعنى الذى سوف نستخدمه لكلمة معرفة .

يوجد بالطبع عدد من التعريفات لكلمة المعرفة لا يقل عن عدد الذين يعتقدون أنهم يملكون المعرفة ، ويصبح الموقف أسوأ بمجرد اسناد مدلولات ذات سمة فنية أو تقنية واضحة لكلمات مثل « اشارات » أو « رموز »

أو « صور » ، ويزداد التشوش عندما نكتشف أن التعريف الشهير الذي وضعه كل من كلود شانون و وارن ويفر للمعلومات - وهما اللذان ساهما في انشاء علم المعلومات - هو بالطبع تعريف نافع في النظام التكنولوجي ولكنه لا يقدم شيئا فيما يتعلق بقيمة علم الدلالة أو « بمضمون » الاتصال .

وفي الصفحات التالية سيتم التعامل مع كلمة « بيانات » على أنها تعنى بدرجة ما « الحقائق » غير المترابطة ، وكلمة « معلومات » ستنطبق على بيانات تم ادراجها في فئات أو في تخطيط لتصنيف ما أو في أي اطارات أخرى ، في حين تشير كلمة « معرفة » للمعلومة التي تم اعدادها اعدادا عاليا في صورة تأكيدات ذات مدى أكثر شمولاً . غير أنه ، من أجل تفادي عمليات التكرار المملة ، سيحدث لنا أحيانا أن نستخدم على السواء كلمة معلومة أو كلمة معرفة .

وبهدف تبسيط العرض والهروب من الرمال المتحركة لمشكلات التعريف ، حتى وإن كان ذلك على حساب الدقة المطلقة ، سيتلقى تعبير « المعرفة » في هذه الصفحات ذاتها مدلولاً واسعاً بشكل يشمل المعلومة ، والبيانات والصور والتصور في آن واحد ، كما يشمل المواقف والقيم والنواتج الرمزية الأخرى للمجتمع ، سواء أكانت « حقيقية » أم « تقريبية » أو حتى « مزيفة » .

كل هذه العناصر ، كانت دائما ولا تزال موضع تلاعب من جانب الأفراد الشرهين للسلطة وينطبق الشيء نفسه على وسائل الاعلام التي تنقل المعرفة - أي وسائل الاتصال التي بدورها تقوم بتشكيل ما يتدفق خلالها من الرسائل . ومن ثم سيتم استخدام تعبير « المعرفة » بشكل يتضمنهم ويشملهم في اجمالهم .

الفارق الديمقراطي :

تملك المعرفة الى جانب مرونتها الكبيرة مميزات أخرى مهمة تميزها في عالم الغد بشكل جذري عن مصادر السلطة الأدنى .

وللقوة حد لا يجب تجاوزه والا فإن استخدامها سيهدم ما نريد الفوز به أو الدفاع عنه . وينطبق الشيء نفسه على الثروة ، اذ لا يستطيع المال شراء كل شيء وستأتي اللحظة التي ستفرغ فيها أكثر الخزائن امتلاء .

أما المعرفة فإنها لا تنضب أبداً : إذ بإمكاننا دائماً أن نخلق مزيداً من المعرفة .

كان الفيلسوف اليوناني زينون الايلي يؤكد أنه اذا قطع مسافر كل يوم نصف الطريق الذي يفصله عن غايته النهائية، فإنه لن يستطيع بلوغها قط طالما سيظل دائماً لديه نصف المسافة لكي يقطعها . وبالمثل قد لا نبلغ قط المعرفة القصوى بالنسبة لأي موضوع ، وإن كنا نستطيع دائماً قطع خطوة اضافية تقربنا من الفهم الكامل . ان المعرفة قابلة ، من حيث المبدأ على الأقل ، للتوسع الى ما لا نهاية .

هناك اختلاف آخر جوهري وذاتي يفرق المعرفة عن القوة المادية والمال : كقاعدة عامة ، اذا ما استخدمت أنا مسدساً فلن يكون بإمكانك أن تستخدم نفس المسدس في الوقت نفسه ، واذا ما استخدمت أنت دولاراً لا أستطيع أنا أن أستخدم الدولار نفسه في الوقت نفسه . في حين يمكن لكلينا أن نستخدم نفس المعرفة سواء لكى نتعاون أو لكى نتقاتل . وفى أثناء ذلك ستتاح لنا أيضاً فرصة انتاج فائض معرفة . هذا الأمر وحده يكفى لتوضيح أن قواعد لعبة السلطة التى تدار على أساس المعرفة مختلفة اختلافاً عميقاً عن الأسس التى يعتمد عليها أولئك الذين يدعون الوصول الى غايتهم بالقوة أو المال .

ولكن في الوقت الذى ندخل فيه باندفاع فيما يسمى بعصر المعلومات ، تملك المعرفة خاصية أخيرة أكثر حسماً أيضاً بالمقارنة بالقوة والثروة . القوة والثروة هما من حيث التعريف وقف على الأكثر قوة والأكثر ثراءً ، بينما المعرفة لها هذه الخاصية الثورية تماماً وهى أن الأكثر ضعفاً والأكثر فقراً يستطيعون الحصول عليها أيضاً .

هى إذن الأكثر ديمقراطية من بين مصادر السلطة .

وهو ما يجعل من المعرفة تهديداً دائماً بالنسبة للأقوياء ، حتى وإن كانوا هم أنفسهم يستخدمونها لتعزيز سلطتهم . وهو ما يفسر أيضاً لماذا نجد كل من بيده السلطة - ابتداء من رب العائلة مروراً برئيس الشركة أو المدير العام أو رئيس الوزراء - يريد السيطرة كل فى مجاله على كمية ونوعية المعرفة وتوزيعها .

وبالتالى ينتهى مفهوم ثلاثية السلطة بأن يتخذ معنى سائراً تماماً . فخلال القرون الثلاثة الأخيرة على الأقل ، كانت أرضية الحركة

السياسية المثل في الدول الصناعية هي توزيع الثروة في شكل « من يحصل على ماذا ؟ » . وانطلاقاً من هذا السؤال الأساسي تحدثت تعبيرات مثل « يمين » أو « يسار » أو « رأسمالية » أو « اشتراكية » .

غير أنه بالرغم من سوء التوزيع العام للثروة في عالم منقسم بشكل أليم الى أغنياء وفقراء ، يتضح أنه بالمقارنة بمصدرى السلطة الدينيوية الآخرين ، كانت الثروة ، وستظل ، أقلهم من حيث سوء التوزيع . لأنه مهما كان اتساع الهوة التي تفصل الأغنياء عن الفقراء فان الهوة التي تفصل المسلحين عن العزل من السلاح والجهلاء عن الذين يملكون المعرفة ، أكثر عمقا .

وفي عصرنا ، في الدول التي تتمتع بالرخاء والتي تخضع لنمو سريع ، سيصبح الصراع على السلطة ، بشكل متزايد ، صراعا من أجل توزيع المعرفة وإمكانية الوصول إليها .

ولذلك اذا لم نفهم كيف تنتشر المعرفة ومن هم الذين يتلقونها فلن نستطيع أن نحمل أنفسنا ضد استغلال السلطة ، ولا أن نقيم المجتمع الأفضل والأكثر ديمقراطية الذي تسمح وتعد به تكنولوجيات الغد .

ان السيطرة على المعرفة ستصبح هي العنصر الحاسم في الصراع على السلطة على الصعيد العالمي وفي داخل كل المؤسسات البشرية .

وعلى امتداد الفصول التالية ، سنرى كيف أن التغيرات التي تؤثر في طبيعة السلطة في طريقها لقلب العلاقات داخل العالم الاقتصادي . ومن خلال تحول رأس المال والتعارض الذي يزداد وضوحاً بين الأنشطة « الذكية » وتلك الأقل ذكاء ، ومن خلال السوبر ماركيت الإلكتروني والشركات العائلية وظهور أنماط تنظيم جديدة ومدهشة ، سنحاول رسم المسار الجديد للسلطة . هذه التحولات العميقة ذات الطابع الاقتصادي سيتم وضعها بشكل متواز مع التغيرات ذات الدلالة التي تحدث في الحياة السياسية وفي وسائل الاعلام وفي مجموع صناعة التجسس . وأخيراً سنحاول أن نرى ما هي الآثار التي يمكن أن تكون لهذه السلطات الجديدة والرهيبه التي تفرض نفسها حالياً بشكل مؤثر على كل من الدول الفقيرة وما تبقى من الدول الاشتراكية وعلى مستقبل الولايات المتحدة وأوروبا واليابان ، لأن ما يحدث حالياً من تحول للسلطة سوف يغيرهم جميعاً .

الباب الثاني:

الحياة في الاقتصاد فوق الرمزي

الفصل الثالث

ما بعد عصر البريق الخادع

مما لا شك فيه أن نشاط الشركات يولد
المنتجات والأرباح ، غير أن انطباعا بدا
يتكون بأن هذا النشاط في طريقه لأن يصبح
فنا مسرحيا ذا شعبية واسعة ، له أبطاله
والشراره ومؤامراته - كما أن له وبشكل
متزايد نجومه أيضا •

لقد غدت أسماء ملوك الأعمال تتردد في وسائل الاعلام مثلها مثل
نجوم هوليوود ، فهم يحيطون أنفسهم بخبراء في الدعاية مدربين على جميع
أشكال الترويج الذاتي ، وأصبح أشخاص مثل دونالد ترامب ولى أياكوكا
الرموز الحية لسلطة الشركات الكبرى : ترسم لهم الصور الكاريكاتورية
في المجلات والجرائد ، يسرون كتباً تعتبر من أحسن الكتب مبيعا ، يقوم
بتحريرها كتاب محترفون • كما ذكر كلاهما كمرشح محتمل لرئاسة
الولايات المتحدة (إلا إذا كانا دائما لذلك) • لقد وصلت الأعمال الى عصر
البريق الخادع •

في هذا المجال ، لا يعتبر النجوم بطبيعتهما جديدا ، غير أن السياق
الحالي مختلف تماما • والآن لم تعد الشهرة استراحة لطلال المال الجدد
سوى مظهر سطحي للاقتصاد الجديد ، حيث تحتل المظاهرات (التي يمتد
مضمونها الى كل شيء ، من البحث العلمي الى التسويق الدعائي) مكانة
تتزايد باستمرار • إن ما نشاهده ليس سوى اقامة « نظام جديد تماما
لخلق الثروة » ، ويأتي هذا النظام معه بتغيرات مثيرة وخطرة في توزيع
السلطة •

ان النظام المعنى يعتمد فى اجماله على الاتصال والنشر اللحظى
للبينات والأفكار والرموز وبشكل عام لكل ما هو رمزى . فكما
سنكتشف ، فالأمر يتعلق باقتصاد فوق رمزى بكل ما يحمل هذا التعبير
من معنى .

وعلى عكس ما يصر البعض على الادعاء به ، فان قدوم هذا النظام
يعلن عن تحول واسع ، وأولى مظاهره ليست على الإطلاق علامة على
« زوال التصنيع » ولا على « افراغ النظام » القائم أو التدهور الاقتصادى
ولكنها علامة على انطلاق سيقودنا الى ثورة فى طرق الانتاج . وتتكشف
طبيعة هذه الثورة منذ الآن من خلال التحول الذى يتطور ويتسع وينقلنا
من الانتاج بالجملة الى مزيد من الانتاج حسب متطلبات كل عميل ، ومن
التسويق والتوزيع بالجملة الى منافذ التوزيع المتخصصة والى التسويق
الفردى ، ومن الشركة الكبيرة المساهمة الى أشكال تنظيمية جديدة ، ومن
الدولة - الأمة الى صيغ تنظيمية محلية وعالمية فى آن واحد ، ومن طبقة
البروليتاريا - أى طبقة العمال الصناعيين - الى « الكوجينيتاريا » - أى
طبقة أولئك الذين يتعاملون بالمعرفة .

ان التصادم بين القوى التى تقاتل من أجل النظام الجديد لخلق
الثروة من جهة ، والمدافعين عن الاقتصاد القديم المعتمد على المصنع من جهة
أخرى ، يمثل الصراع الاقتصادى السائد فى عصرنا ، وهو يتجاوز بكثير ،
من حيث الأهمية التاريخية ، الصراع بين الرأسمالية والشيوعية أو الصراع
الدائر بين الولايات المتحدة وأوروبا واليابان .

ان المرور من اقتصاد المصانع القديمة الى اقتصاد الحاسب الالكترونى
يتطلب انتقالا واسعا للسلطة ، وهو ما يفسر بشكل كبير موجة إعادة
الهيكلية المالية والصناعية التى تحتاج عالم الشركات الكبرى ، والجهود
اليأسية التى تقوم بها هذه الشركات من أجل التكيف مع متطلبات متجددة
تؤدى فى الوقت نفسه الى صعود قادة جدد .

ان عمليات عروض الشراء العلنية ، وعمليات البيع المدبرة للأسهم
بهدف أحداث هبوط فى أسعارها وإعادة شراء الشركة لرؤوس أموالها
الخاصة احتلت عناوين الصفحات المالية فى الجرائد على امتداد الثمانينات .
ولم تقتصر هذه الممارسات على الشركات الأمريكية فقط ، بل شملت العديد
من الشركات الأجنبية أيضا ، وذلك بالرغم من النصوص القانونية أو
غيرها التى تحد من عروض « الشراء العلنية » غير الودية فى بلاد مثل
ألمانيا وإيطاليا وهولندا .

غير أنه من المبالغة اعتبار كل هذه الغزوات الصاخبة التي تمت في وول ستريت وما تلا ذلك من ضربات للشركات الكبرى في العالم كله ، نتائج مباشرة للانتقال الى نوع جديد من الاقتصاد . ان الانعكاسات الضرائبية والتكامل الأوروبي وتحرير الممارسات المالية والجشع التقليدي والعديد من العوامل الأخرى لعبت أيضا دورها فيما حدث . في الحقيقة ، اذا كان شخص مثل أياكوكا أو ترامب يمثلان شيئا فانما يمثلان بقايا الماضي وليس طلائع العالم الجديد .

فالمجد الكبير الذي اكتسبه أياكوكا يرجع الى الحيل التي قام بها في واشنطن من أجل تعويم مصانع سيارات في حالة افلاس ، أما ترامب فيرجع مجده الى أنه جعل اسمه يتوهج على ناطحات سحاب وكازينوهات قمار جذابة وملفتة للنظر ، ومن ثم يصعب اعتبار أى منهما رائدا أو طليعا في المجال الاقتصادي .

قد يكون صحيحا أن كل مرحلة ثورية تولد طفمة من أنواع متعددة من البشر : وصوليين وغريبي الأطوار ومغرورين ومتعطشين الى الدعاية وقديسين ومحتالين - كما تولد في الوقت نفسه أصحاب رؤية مستقبلية ومجددين حقيقيين .

غير أنه يرسم تحت فوضى واختلاط عمليات إعادة التمويل والتنظيم هيكل جديد ، لأن ما نشاهده ليس مجرد تبدل في الهياكل الاقتصادية الحالية ، وانما المرحلة الأولى من انتقال السلطة من « المال الصناعي » الى ما يمكن أن نسميه « المال فوق الرمزي » - وهي عملية سنعود اليها بشكل أكثر تفصيلا .

وتحت ضغط المنافسة أصبحت عملية إعادة الهيكلة الواسعة تلك أمرا لا مفر منه ، في الوقت الذي ينتقل فيه نظام خلق الثروة بكامله الى مرحلة أكثر تقدما . ان الاكتفاء بتفسير سعار عروض الشراء العلنية في نهاية الثمانينات على أنه مجرد التعبير التقليدي عن « أنا أولا » يجعلنا نترك الأبعاد الأكثر أهمية تفلت منا .

غير أن ذلك لا يقلل من أن الاقتصاد الجديد قد أجزل المكافأة لأولئك الذين توقعوا قبل غيرهم قدومه . ففي « عصر المصنع » كان يتصدر قائمة الأشخاص الأكثر ثراء في العالم رجال صناعة السيارات والصلب وأقطاب السكك الحديدية أو البترول وأقطاب رجال المال ، أى أولئك الذين نتجت ثروتهم العمامة بشكل نهائي من الاستخدام المنظم والمشارك لأيد عاملة رخيصة ومواد أولية يسهل الوصول اليها لانتاج ثروات مادية .

أما الآن فنجد أن قائمة مجلة فوربس الأخيرة لأغنى عشرة مليارديرات أمريكيين تضم سبعة أشخاص كونوا ثروتهم في وسائل الاعلام وشبكات الاتصالات أو المعلوماتية ، أى في مجال الخدمات والبرامج المعلوماتية بدلا من المعدات والانتاج الصناعى . وتحسب هذه القائمة بشكل جيد ما يطلق عليه اليابانيون تعبير الاقتصاد « اللين » الجديد .

غير أن الموجة العنيفة لعمليات اندماج الشركات وعروض البيع العلنية وعمليات الاستيلاء على زمام الأمور وإعادة توزيع الأوراق فى اللعبة المالية ليست سوى مظهر للانتقال الذى يقودنا نحو الاقتصاد الجديد . وفى اللحظة ذاتها التى تجتهد فيها الشركات لدفع هجمات المغيرين المحتملين أو لتوسيع منطقة نفوذها يتعين عليها أيضا أن تواجه بصلابة مشكلات ثورة تقنية المعلومات ، والتغيرات التى لا تتوقف ، التى تشهدها الأسواق وزخما من العوامل الأخرى الدائمة التغير . وهو ما يوازى أخطر هزة عرفها عالم الأعمال منذ الثورة الصناعية .

الفائزون فى مجال الأعمال :

ان تغيرا يمثل هذا الاتساع لا يمكن أن يتم بدون توتر ومعارك . ومثلما حدث فى المرحلة الأولى من الثورة الصناعية ، يرى ملايين البشر أن دخولهم مهددة ، وأن طرق عملهم قد تجاوزها الزمن ، وأن مستقبلهم أصبح غامضا ، بينما تقلصت سلطاتهم .

ويجد المستثمرون والقادة والعاملون أنفسهم مشتكيين معا فى صراع غامض وغير واضح . وتعتقد تحالفات غربية وتبتكر أشكال جديدة من فنون القتال . وفى الماضى ، كانت النقابات تمارس سلطتها عن طريق الاضراب أو التهديد به . أما اليوم ، وعلى أمل أن تكون جزءا لا يتجزأ من عملية إعادة الهيكلة الكبيرة الجارية بدلا من أن تصبح احدى ضحاياها ، فانها تضيف الى ترسانتها خدمات مدفوعة لرجال البنوك والمحامين ومستشارى الضرائب - وكل هؤلاء موردون للمعرفة المتخصصة . كما يعتمد قادة الشركات المهتمون بالدفاع عن أنفسهم ضد عروض الشراء العلنية أو بشراء شركاتهم الخاصة ، اعتمادا متزايدا على معلومات فورية ودقيقة وكذلك يفعل المستثمرون الذين يبحثون عن الاستفادة من الفرص المتاحة . وفى المعارك من أجل السلطة التى أطلقها ظهور الاقتصاد فوق الرمزى ، تصبح المعرفة هى السلاح المطلق .

وينطبق نفس الشيء على مهارة البعض فى استخدام وسائل الاعلام ، أى فى تعديل ما يعرفه الجمهور ، أو بالأحرى ما يعتقد أنه يعرفه . فى هذه البيئة المتحركة بشكل مستمر ، تملك الشخصيات اللامعة والمذبذبة

على التلاعب بالرموز تميزا نوعيا قويا . ففي فرنسا ، نجد أن الصورة المثلى لرجل الأعمال الكبير هي صورة برنارد تابيه الذى يدعى أنه أنشأ مجموعة أعمال برأسمال خاص ، تحقق عائدا سنويا يقدر بمليار دولار . وهو يتمتع عمليا بنوع من الاختيار التفضيلى بالنسبة لعدد مرات ومواعيد ظهوره على شاشة التليفزيون . وفى بريطانيا ، حطم ريتشارد برانسون مؤسس مجموعة فرجين كل الأرقام القياسية ، وطبقا لمجلة « فورتشن » فإنه يتمتع « بمستوى الشهرة التى كانت من قبل مقصورة على نجوم الروك أو الأسر الملكية » .

وكلما يتفكك النظام القديم ، فإن كبار المديرين البيروقراطيين المجهولين ، الذين يحافظون بدرجة أو بأخرى على بقاء هذا النظام فى حالة حركة ، يجدون أنفسهم مدفوعين الى التخلي عن مواقعهم لجيش من الفدائيين قوامه مستثمرون لا يهابون المخاطرة ، ومتعهدون ومحترفو التنظيم والادارة ، وأغلب هؤلاء يناهضون البيروقراطية انطلاقا من قناعة شخصية ، وقد درجوا جميعا على الحصص على المعرفة (بوسائل غير مشروعة عند الضرورة) وعلى السيطرة على انتشارها وتوزيعها .

ان بزوغ نظام جديد فوق رمزى لخلق الثروة ، لا يقتصر على نقل السلطة ، بل انه يعدل من أسلوب ممارستها . ويكفى فى هذا الصدد أن نقارن مثلا ، بين جون دى بوتس البطيء الذى قاد شركة التليفون والتلغراف الأمريكية فى السبعينات حتى تفككت ، وبين وليم مكجوفان الذى أنهى احتكار شركة التليفون والتلغراف الأمريكية ذاتها وأنشأ « شركة الاتصال » ام . سى . آى . منافستها . انه ابن احدى القيادات النقابية لعمال السكك الحديدية ، وهو نافذ الصبر بقدر ما هو وقح ، وقد بدأ حياته العملية بائعا متجولا يبيع حافظات ورق مصنوعة من جلد التمساح ، ثم جمع ثروته عن طريق تمويل نسخة « أو كلاهوما » السينمائية وهو العمل الذى قام به مخرجا هوليوود ميك تود وجورج سكورا . وواصل نجاحه المهني فأسس شركة صغيرة للعتاد العسكرى حصلت على عقود من البنتاجون ، وذلك قبل أن ينقض على شركة التليفون والتلغراف الأمريكية .

ويمكن اجراء مقارنة أخرى بين « محنكى عالم الأعمال » الحريصين الذين قادوا « جنرال الكتريك » خلال عقد أو عقدين من الزمان ، وجاك ولسن الذى فاز بلقب « نيوترون جاك » الذى أعاد تشكيل هذه الشركة العملاقة على أساس لامركزى .

ان التحول فى الأسلوب يجسد احتياجات جديدة . فاعادة بناء الشركات الكبرى ، بل وصناعات كاملة ، مهمة لا تناسب البيروقراطيين

الذين اعتادوا المغالاة فى التدقيق والعمل على انقاذ ماء الوجه . ان هذا الدور يناسب بشكل أفضل من يتميزون أساسا بنزعة استقلالية وبروح قتالية حقيقية حتى ان كانوا غريبى الأطوار - بمعنى آخر ، رجال أنتحاريون مستعدون للرسو على أى ساحل من أجل الاستيلاء عنوة على السلطة .

ويقال ان رجال الأعمال وأصحاب الشركات المؤمنين بالمجازفة والمضاربين الماليين الحاليين يشبهون الى حد كبير « البارونات اللصوص » الذين خلقوا الاقتصاد المصنعي فى القرن التاسع عشر . لكن الشيء الأكيد أن « عصر البريق الزائف » الحالى يذكرنا بالفترة المسماة « الفترة الذهبية » التى أعقبت حرب الانفصال فى الولايات المتحدة . وقتها كان الأمر يتعلق أيضا بعملية إعادة هيكلة اقتصادية نتجت من انتصار الشمال الذى كان فى طريقه للتصنيع على المزارعين المؤمنين بالرق فى الجنوب . لقد شهدت تلك الفترة الاستهلاك التفاخري والفساد السياسى والانفاق الجامح والاخلال بأمانة الوظيفة والمضاربة المطلقة - حيث أفرز ذلك العهد رجالا وأسماء أكبر من حجمهم الطبيعى أمثال « الكومودور » فنلر بيلت وجيم برادى الملقب بـ « جيم الماسى » وجيتس « المقامر » . وتميز ذلك العهد بحركة عداء للنقابات ومعاناة الفقراء ، غير أنها كانت فترة نمو اقتصادى بركانى انطلق بأمريكا الى عصر الصناعة الحديثة .

وإذا كان الجيل الحالى أميل الى القرصنة والمغامرة منه الى البيروقراطية ، فان لقب « قراصنة الالكترونيات » هو الأنسب ، لأن السلطة التى يمسك بها ممثلو هذا الجيل لم تعد تحصى بأكياس المال ولكن بامبيانات المتطورة والمعلومات والمهارة والدراية الفنية .

ويقدم الخبير المالى روبرت واينجرتن من كاليفورنيا الوصفة التالية للاعداد لعرض شراء علنى : « أول شيء يتعين عمله هو تسجيل معايير ومواصفات أسهمك على ذاكرة الكمبيوتر ، ثم ابحث عن شركة تتطابق مع هذه المعايير من خلال مقارنتها بمعطيات مختلفة ومتنوعة الى أن تأتى اللحظة المناسبة التى تحدد فيها الهدف .

ما الذى يتبقى بعد ذلك لتفعله ؟

أن تدعو الى مؤتمر صحفى . اذن تبدأ بالكمبيوتر وتنتهى بوسائل الاعلام » .

ويضيف أنه « فيما بين ذلك ستلحق بخدمتك جيشا من المتخصصين فى مجال المعرفة ذوى كفاءة عالية - مستشارون فى مجال الضرائب وخبراء

فى التعامل مع مجالس المساهمين ومبتكرو نماذج رياضية ومستشارون فى الاستثمار وخبراء فى العلاقات العامة - وأغلب هؤلاء سيستخدمون بشكل واسع أجهزة كمبيوتر وناسخات لاسلكية ووسائل أخرى للاتصالات اللاسلكية فضلا عن وسائل الاعلام » .

« ففى الوقت الحالى ، غالبا ما تتوقف امكانية عقد صفقة على المعرفة التى لديك ، أكثر مما تتوقف على الدولارات التى تضعها على المنضدة . وعند مستوى معين ، يكون من الأسهل العثور على المال من الحصول على الدراية الفنية . فالمعرفة هى الركيزة الحقيقية للسلطة » .

ان عروض الشراء العلنية وعمليات اعادة الهيكلة تشكل تحديا للسلطة ولذا فانها تنتج عرضا دراميا له أبطاله وأشراره . وتغدو أسماء مثل كارل اكاهن وتى . بوون بيكنز أسماء مألوفة للكرة الأرضية كلها . وتندلع حروب شخصية . لقد اضطر ستيف جوبز مثلا - الذى كان يعد لفترة الشباب المعجزة للصناعة الأمريكية - الى الاستقالة من شركة آبل بالرغم من أنه كان أحد مؤسسيها ويملك نصيبا كبيرا من رأس مالها ، وذلك عقب انقلاب دبره داخل الشركة جون سكوللى . ويواصل أياكوكا تأمره الذى لا ينتهى ضد هنرى فورد الثانى . ويقدم فيلم « روجرز وأنا » صورة كاريكاتورية لروجرز سميث رئيس مجلس ادارة شركة جنرال موتورز الذى يهاجمه روس بيرو ، مليونير المعلوماتية ، بوحشية لأنه ابتلع الشركة منه . وتزداد القائمة طولا مع الأيام .

ان اعتبار عروض الشراء العلنية مجرد خاصية أمريكية ناجمة عن نظم ولوائح غير ملائمة تحكم وول ستريت هو عدم ادراك للمعنى العميق لهذه العمليات . ففى بريطانيا يخوض رولان راولاند حربا عنيفة من أجل السيطرة على محلات هارودز الكبرى . ويجمع سير جيمس جولد سميث ، رجل المال العنيف والنفوذ ، ٢١ مليار دولار من أجل القيام بعملية بيع مدبرة لأسهم بات اندستري بى . س . ال . تودى الى خفض أسعارها . وفى ايطاليا يخوض كارلو دى بينديتى ، رئيس مجلس ادارة اوليفتى ، حربا ضد جيانى أنجيلي ، صاحب امبراطورية فيات ، وفى الوقت نفسه ضد الدائرة المغلقة للمؤسسة الصناعية فى ايطاليا ، وذلك بعرضه المفاجيء لشراء مجموعة « السوسيتية جنرال دى بلجيكا » وهى المجموعة التى تسيطر على ثلث الاقتصاد البلجيكي كله .

وفى فرنسا تنظر شركة بل الفرنسية المتخصصة فى النظم المعلوماتية برغبة وطمع الى أنشطة الشركة الأمريكية « زينيث » التى تعمل فى المجال نفسه . ومن ناحية أخرى اشترت مجموعة فيكتوار مرة أخرى

ال « كولونيا ايه . جي » التي تعد ثاني شركة تأمين في ألمانيا ، بينما وضع
دوسدين بنك يده على البنك الدولي الفرنسي لتوظيف الأموال (بنك
انترناشيونال دي بلاسما) .

وفي اسبانيا حيث تتحول الدراما الى مليوندراما في أغلب الأحيان
شاهد الجمهور معركة وصفتها الفايينشيل تايمز بالاثارة والعجاجة في
الوقت ذاته ، وكان الحصمان فيها أصحاب الثروات التقليدية ورجال
الأعمال الجدد .

والرهان الرئيسي لهذا الصراع هو السيطرة على أكبر ثلاثة بنوك
في اسبانيا وامبراطوريتها الصناعية ، وكانت المعركة بين البرتو كورنينا
وابن عمه البرتو الكوسير من جهة ومااريو كوندى من جهة أخرى ، وهو
رجل قانون لامع تربى على أيدي رهبان الجزويت ، وكان بعد أن استولى
على بنك الائتمان الأسباني شرع في ادماجه مع البنك المركزي الذي يحتل
المركز الأول بين البنوك في اسبانيا . وقد نشرت الصحافة الصفراء هذه
القضية ، عنلما وقع أحد ابني العم البرتو في غرام مركيزة في الثامنة
والعشرين من عمرها تم تصويرها في أحد علب الليل وهي ترتدى زيا
فاضحا .

وانهار أخيرا الاندماج الكبير - الذي تباهى به رئيس الوزراء
الاسباني باعتباره « حدث القرن الاقتصادي » ، مثل قصر من ورق تاركا
كوندى يكافح من أجل بقائه في بنكه ذاته .

صحيح ان الآلة الاعلامية تستفيد من كل هذه القضايا ، غير أن
الطابع الدولي للظاهرة يوضح تماما أن الأمر لا يتعلق فقط ببريق كاذب
أو بجشع أو بثغرات في اللوائح والقوانين المحلية . وكما سنرى ، فإن
ما يجري أكثر جدية من ذلك بكثير ، فالسلطة في طريقها للتحويل على مئات
الجيئات في وقت واحد ، كما ان طبيعتها ذاتها - هذا المزيج من القوة
والثروة والمعرفة - تتبدل كلما انتقلنا الى الاقتصاد فوق الرمزي .

دیل کارنیجی ، واتیلا وقبائل الهون :

في ظل هذه الظروف ، فلا عجب أن يجد مديرو الشركات اللامعون
أنفسهم في ضيق وارتباك . فيقبل بعضهم على قراءة كتيبات تحمل عناوين
بلهاء مثل « أسرار أتيل وقبائل الهون » ، ويدرس آخرون نصوصا صوفية
أو يتابعون محاضرات في معهد ديل کارنیجی عن طرق التأثير على الآخرين

أو يشاركون أيضا فى ندوات عن استراتيجية التفاوض - وكان السلطة ليست سوى مسألة علم نفس أو مناورة تكتيكية .

ويأسى آخرون للمشكلات التى تكتنف السلطة فى شركاتهم ويرون فيها تهديدا لميزانياتها وحساباتها الختامية وتبيدا لقوى كان من الأفضل تكريسها لتحقيق الربح . وينظر هؤلاء الى النزاعات الشخصية من أجل السلطة على أنها مجرد تبديد للطاقة وأن بناء الامبراطوريات الشريهين للسلطة يلحقون بخدمتهم موظفين وعاملين لا فائدة منهم . ويتضاغف التشويش عندما يصرح بهدوء بعض الذين يعدون من أكثر أصحاب السلطة الحقيقية بأنهم لا يملكون أى نفوذ أو سلطة .

فى ضوء ذلك يصبح مفهوما أن يصاب الكثيرون بالحيرة . ان دعاة السوق الحرة من أنصار مدرسة ميلتون فريدمان يميلون الى وصف الاقتصاد على أنه آلة لا هوية لها يحركها العرض والطلب ، كما يميلون الى تجاهل دور السلطة فى خلق الثروة والربح ، أو يؤكدون بلطف أن كل هذه الصراعات على السلطة تلغى بعضها البعض بالتبادل ولا تؤثر فى النهاية بشيء على الاقتصاد .

ان الاتجاه الى تقليل أهمية السلطة فى تحقيق الربح ليس وقفا على المنظرين المحافظين وحدهم . ومثال ذلك كتاب « اقتصاديات » ، لبول . ايه . سامويلسون و وليام . دى . نوردهاوس ، الذى يعتبر من أكثر المراجع المقروءة والتى تحظى بالاحترام فى الجامعات الأمريكية ، فالطبعة الأخيرة منه تقضم فهرسا من ٢٨ صفحة مطبوعة بحروف صغيرة ، ولكن كلمة « سلطة » لم ترد فيه ولا مرة واحدة .

(الا أنه يوجد بين أشهر علماء الاقتصاد الأمريكيين استثناء مهم من هذا العمى أو على الأقل من هذا القصر فى النظر ألا وهو موقف جى . كى . جالبريث . سواء وافقنا أم لا على أفكاره الأخرى فقد حاول على أية حال ادخال عامل السلطة فى المعادلة الاقتصادية وبطريقة مترابطة) .

أما الراديكاليون ، فانهم يتكلمون كثيرا عن السلطة التى تستأثر بها ، بدون حق ، الشركات الكبرى من أجل التأثير على أذواق المستهلكين ، أو الإمتيازات التجارية ونزوع الأقلية الاحتكارية فى السوق الى تحديد الأسعار . كما يهاجمون جماعات الضغط وطرق تمويل الحملات الجماعية والوسائل الفجة التى يستخدمها أحيانا الرأسماليون لمعارضة ومناهضة القوانين واللوائح التى تتعلق بأمن وصحة العاملين ، والبيئة والضرائب التصاعدية ومسائل أخرى من نفس النوعية .

ولكن ، وعلى مستوى أكثر عمقا ، فإن هؤلاء المناضلين الحريصين على الحد من سلطة الشركات الكبرى يخطئون بالنسبة للمكانة التي تحتلها السلطة في الحياة الاقتصادية (انهم لا يقدرونها حق قدرها) ، بما في ذلك جانبيها الإيجابي والخصب . وفي الوقت نفسه ، لا يبدو أنهم يلاحظون التحول المدهش في السلطة الذي يجري حاليا .

وتتوارى وراء الكثير من انتقاداتهم فكرة لا يتم التعبير عنها وهي أن السلطة غريبة بطريقة ما ، على الانتاج والأرباح ، أو أن عمليات استغلال السلطة التي تقتربها الشركات الاقتصادية هي ظواهر رأسمالية بشكل خاص . غير أنه ، يكفي أن نلاحظ من قرب عملية تشكيل السلطات الجديدة، لكي نستنتج أن السلطة صفة أصيلة وذاتية لكل أنواع الاقتصاد .

إن جميع الأرباح وليس فقط الأرباح المفرطة أو غير المشروعة تنتج جزئيا (وغالبا ما يكون هذا الجزء كبيرا) من ممارسة السلطة وليس من الكفاءة ، إذ يمكن لشركة ذات نشاط متواضع أن تحقق رغم ذلك أرباحا إذا أمكنها فرض شروطها الخاصة على العاملين بها وعلى مورديها وموزعيها وعملائها . ويتضح ، في كل خطوة تقريبا ، أن السلطة لا غنى عنها لعملية الانتاج - وهي حقيقة تنطبق على جميع الأنظمة سواء أكانت رأسمالية أم اشتراكية أو كل ما يمكن تخيله .

حتى في الفترات الصادية ، فإن العملية الانتاجية تتطلب بشكل متكرر إقامة علاقات سلطة . ولكننا لسنا في فترة « عادية » . إن المنافسة المحتدمة والتغيرات المتسارعة تتطلب ابتكارات مستمرة ، وتثير كل محاولة للتجديد مقاومة وصراعات جديدة على السلطة . ففي البيئة الثورية الحالية حيث تدخل أنظمة مختلفة لخلق الثروة في تصادم عنيف ، وغالبا ما تبدو التعديلات الطفيفة غير كافية ، وتزداد حدة الصراعات . يضاف الى ذلك أن الشركات مترابطة فيما بينها وفي حالة اعتماد متبادل بشكل متزايد ، بحيث يؤثر أى تغيير يطرأ على السلطة في أحدها على الشركات الأخرى .

وكما تورطنا في اقتصاد تنافسي على الصعيد العالمي ، وهو اقتصاد يعتمد بدرجة كبيرة على المعرفة ، ازدادت العداوات والمجاهبات حدة وضراوة . وينجم عن ذلك أن يكتسب عامل السلطة أهمية متنامية ، ليس فقط على صعيد المصالح الفردية وإنما أيضا بالنسبة لكل مجموعة في جملتها ، لأن التحولات المرتبطة بالسلطة تؤثر غالبا على مستوى الأرباح بشكل أقوى مما يفعله مستوى الأجور المنخفض أو الابتكار التقني أو التقديرات الاقتصادية المنطقية .

المهمة الخفية للمستشارة :

مارا سلفياني بلازولي أخصائية نفسية تدير مجموعة إيطالية متخصصة في دراسة المجموعات الاقتصادية الكبرى ، وقد روت هذه القصة عن رجلين من رجال الأعمال كانا يمتلكان مجموعة من المؤسسات الصناعية ، وأراد رئيس المجموعة أن يحسن من سير العمل ، أو يعطي انطباعا أوليا بذلك على الأقل ، فقال لمستشاريه ان الروح المعنوية للعاملين في المجموعة منخفضة ، ودعاهم الى اجراء بحوث على العاملين لاكتشاف السبب الذي يجعلهم عرضة للاحساس بالفضب والتحاسد فيما يبدو الى الحد الذي يهددهم بالاصابة بقرحة المعدة .

غير أن نائب الرئيس والشريك الذي يملك ٣٠٪ من الأنصبة (مقابل ٧٠٪ للرئيس) أبدى تشككه في مهمة هؤلاء المستشارين . لكن الرئيس أجاب وهو يهز كتفيه : ان استخدام مكتب استشاري ليس سوى طريقة « لمجاراة الموضة » .

الا أن التحليل الذي أجرته مجموعة « مارا بلازولي » أظهر وجود مؤامرة خفية لها عواقبها المؤسفة فقد كانت المهمة الرسمية للمستشارين هي رفع الكفاءة ، ولكن المهمة المتوقعة لم تكن في الواقع على هذا النحو تماما . فقد كشفت المجموعة أن الرئيس ونائبه على خلاف حاد وخصام وأن الأول يحاول أن يجد فيهم حلفاء جندا .

وتوصلت مجموعة بلازولي عقب ذلك الى أن « المشروع السري للرئيس يهدف الى استغلال الاختصاصية النفسية لتأمين السيطرة على الشركة كلها ، بما في ذلك الانتاج والمبيعات (التي كان يتحكم فيها بدرجة كبيرة نائب الرئيس والشريك) . أما نائب الرئيس فكان مشروعه السري هو أن يثبت تفوقه على شريكه وأن يبرهن أن سلطته ترجع الى كفاءة فنية أعلى ، كما ترجع في الوقت نفسه الى امكانيات شخصية أفضل للإدارة » .

وذلك ليس سوى مثال بين العديد من الأمثلة الأخرى . ففي الحقيقة تعمل جميع الشركات ، الصغيرة مثلها في ذلك مثل الكبيرة في « مجال سلطة » حيث تستخلم وتتألف الأدوات الثلاث الرئيسية - القوة والثروة والمعرفة - بشكل مستمر وبطريقة كفيلة باعادة تعديل الاتفاقات أو يقلبها رأسا على عقب .

ويبقى أن الأمثلة المذكورة ، وإن كانت موضوع الصحف والأنباء ، لا تعدو أن تكون صراعا « عاديا » حول السلطة . وخلال العقود القادمة ،

ومع المجابهات العنيفة التي يمكن أن نتوقعها بين نظامين لخلق الثروة ، وامتداد التغيير على مستوى العالم والتصاعد المتلازم للرهانات ، فإن هذه النزاعات التي تسمى حاليا « عادية » لن تشغل سوى مكانة محدودة في لعبة الصراعات من أجل السلطة التي ستكون أكثر اتساعا وأكثر تهديدا للاستقرار من كل الصراعات التي يمكننا تذكرها .

لا يعني كل هذا أن السلطة أصبحت هي الهدف الوحيد ، ولا أنها صارت تمثل كعكة محدودة سيحاول الأفراد ، ومثلهم في ذلك مثل الشركات الكبيرة ، اقتطاع أفضل نصيب منها ، ولا يعني ذلك أيضا أنه لا يمكن أن توجد علاقات شخصية مبنية على الأمانة المتبادلة ولا أنه لا يمكن إبرام اتفاقات « رابح رابح » ، حيث يجد كل طرف من المتعاقدين منفعته ، ولا أن كل علاقة تتحول بالضرورة إلى « رابطة سلطة » بدلا من « رابطة المال » الشهيرة التي قال بها ماركس .

الا أن الأحداث تدفع إلى التفكير بأنه إلى جانب عمليات انتقال السلطة الضخمة التي تنتظرنا ستبدو عروض الشراء العلنية والتحويلات الأخرى شيئا لا يذكر من منظور استرجاعي .

ان تدخل السلطات الجديدة سيؤثر على الاقتصاد في جميع أشكاله ابتداء من العلاقات مع العاملين ووضع كل وحدة عاملة - تسويق - دراسات فنية - تمويل وخدمات أخرى - وانتهاء بشبكة علاقات القوى المنسوجة بين الصناعيين وتجار التجزئة وبين المستثمرين والاداريين .

ولئن كان صحيحا أن رجالا ونساء هم الذين سيقومون بهذه التحولات ، وكل ما يمكن أن ينجم عنها ، فإن الأدوات الرئيسية ستظل هي القوة والثروة والمعرفة ، لأنه في عالم الاقتصاد كما في العالم بشكل عام تمثل هذه الأدوات دائما ما كان يمثلها سابقا السيف والجمهرة ورملة ربة الشمس ، أما ترأسو - أومي - كامي . وكل من سوف يعجز عن فهم وادراك التعديلات التي تطرأ على هذه الأدوات سيكون حصل على جواز مرور إلى عالم النسيان .

هذا في حد ذاته قد يكون كافيا لتعريض المسئولين الاقتصاديين ، في أشخاصهم ومنظمااتهم ، لفترة ضغوط يصعب تحملها . غير أن ذلك ، ليس كل شيء ، لأنه مع تحول السلطة بالمعنى الكامل لهذا التعبير ، لن يقتصر الأمر فقط على نقل السلطة وإنما يشمل تغيرا عنيفا وفجائيا لطبيعة السلطة ذاتها - لتكوين هذا المزيج من المعرفة والثروة والقوة .

ولكى نستشرف هذه التحولات الأساسية وشبكة الحدوث ، يتعين علينا دراسة دور هذه المكونات الثلاثة . . . وقبل بحث إمكانية تقييم ما الذي سيطرأ على السلطة المرتبطة بالثروة والمعرفة يجب أن نعد أنفسنا للمشهد المزعج الذي يمثل استخدام العنف في عالم الأعمال .

الفصل الرابع

القوة : العنصر ياكوزا

هو رجل مشهور في عالم الأعمال توازى
شهرته شهرة نجم سينمائي تنصدر زيجاته
أخبار المجتمع في الصحف والمجلات ،
ويثير اسمه الخوف والانهيار في مجتمع
المال . لم يتجاوز الأربعين من عمره تملؤه
الثقة ، أحيانا يكون جذابا وقارة عصيبا
حاد المزاج مغرم بالقراءة .

فقد يمضى عصر يوم عطلة الأحد يحوب الجزء الجنوبي الشرقي من
مانهاتن بحثا عن تاجر كتب قديمة مثير للاهتمام ، لقد جابه بعض أقوى
وأعتى شخصيات عالم الأعمال ، كما كان موضوع عناوين الصفحات
المالية وجمع ثروة شخصية تقدر بحوالى نصف المليار دولار .

وهو أيضا خارج على القانون .

وأسوأ ما في الأمر أن القانون الذى انتهكه ليس أحد تلك النصوص ،
الغامضة والمعقدة ، التى تستهدف المتلاعبين فى البورصة أو جرائم الإدارة
العليا . القانون الذى انتهكه هو أكثر كل القوانين إثارة للاحباط - القانون
الذى يحظر استخدام العنف .

وها هى القصة التى يرويها ، موجزة فى خطوطها العريضة :

« لقد شب حريق فى أحد المراكز الاعلامية التابعة لشركتى والذى
يقع فى مدينة مجاورة . وانتهى محققونا الى أن موظف ساخط قام بإشعال
النار ، وكانت المشكلة أنه لم يكن لدينا أدلة يمكن تقديمها للمحكمة ،
فضلا عن أن السلطة المحلية رفضت الاهتمام بالقضية - وعلى أية حال ،

«إذا كانوا قد اهتموا ، فانا نعلم جيدا أنه كان يتعين علينا الانتظار أبد الدهر للوصول إلى أى شيء » .

ومن ثم أخفينا مسجل صوت فى ملابس موظف آخر وأرسلناه إلى إحدى الحانات ، حيث دبر أمره للاقترب من الشخص المشتبه فيه . واعترف هذا الشخص ، بل وتباهى بما فعل . «عندئذ كان لا يمكن أن أدع الفرصة تفلت . فأجريت مسئولو الأمن فى الشركة حوارا قصيرا معه وهددوه بكسر ساقيه (أو أكثر) إذا لم يستقل من شركتى ويغادر المدينة - وعلى وجه السرعة !!

هل هذا عمل غير مشروع ؟ بالطبع . وهل سأكرره ؟ يمكنكم المراهنة على ذلك ! فالحريق التالى الذى كان من المحتمل أن يشعله كان من الممكن أن يحرق العديد من العاملين فى شركتى . هل كان يتعين على أن أنتظر بهدوء أن يحدث ذلك لكى تتحرك الشرطة والقضاء ؟ .

هذه القصة تذكرنا أنه يوجد فى كل شركة ما يمكن أن نسميه « نظام قمعى ثانوى » ، يعمل على هامش النظام القمعى الواضح والرسمى الذى يستهدف فرض احترام القانون ، غير أن هذه القصة تقول لنا أيضا انه يجرى تحت السطح الأملس لعالم للأعمال العادية أشياء لا يرغب أحد فى التحدث عنها .

من النادر أن نفكر ان للقوة الفظة دورا فى مجال الأعمال . لأن ملايين الملايين من المعاملات المالية التى تجرى يوميا لا توحى بأى عنف من قريب أو بعيد . فهى عمليات سلمية تماما ظاهريا بحيث لا نتصور قط أن نرفع الفظا لنرى ما يمكن أن يغفل تحته .

غير أن مصادر السلطة الثلاثة التى نراها تباشر عملها فى الحياة الأسرية وفى عمل الدولة أو فى كل مؤسسة اجتماعية أخرى ، هى موجودة أيضا فى الحياة الاقتصادية وكانت موجودة دائما حتى وإن كان يرضينا أن نفكر أن الأمور على خلاف ذلك .

الثروة المملوكة بالدماء والثروة النظيفة :

منذ اليوم الذى قتل فيه أول صياد فى العصر الحجري حيوانا صغيرا بضربة حجر استخدم العنف من أجل إنتاج الثروة .
لقد جاء فعل أخذ قبل فعل أنتج .

فهل هى مجرد صدفة أن يكرس قاموس « روجيه » الموسوعي حاليقل عن ١٥٧ سطرًا مختلف معاني كلمة أخذ - ومنها « أسر » ،

و « استعمر » و « غزا » و « اختطف » ، هذا فضلا عن « اغتصب »
و « اختلس » ، في حين يعطى مرادفات فعل « اقترض » في ٢٦ سطرا
ومرادفات فعل « اقرض » في ٢٩ سطرا .

لقد نقلت الثورة الزراعية ، التي ترجع بداياتها الى جوالى
عشرة آلاف سنة ، الانسانية من مرحلة الغزو - عن طريق جنى الشار
من البرية وصيد الحيوانات والأسماك - الى خلق الثروات - غير أن الزراعة
ذاتها كانت مشبعة بالعنف .

كانت المقرعة أو السكين والهرأوة والسوط هي أدوات الاقتصاد
الزراعى مثلها فى ذلك مثل المنجل والحاصدة أو المعزقة .

وقبل الثورة الصناعية ، حين كان أجداد أجدادنا يكدون فى فلاحه
الأرض ، كان العالم كله لا يقل تخلفا من الناحية الاقتصادية عن الدول
الأكثر فقرا حاليا والأكثر تجردا من رؤوس الأموال . وبالتالى لم يكن
هناك اقتصاديات « متقدمة » لكى يطلب منها بضعة مليارات من الدولارات
فى شكل قروض أو أشكال أخرى من المساعدة الخارجية . اذن من أين
أمكن أن تتولد الثروات التى مولت الثورة الصناعية فى بداياتها ؟ .

نتيج الكثير من هذه الثروات ، بشكل مباشر أو غير مباشر ، عن
طريق السلب والنهب وقطع الطريق والقرصنة والسبوط المسلط على
العبيد والاستيلاء على أراضى الغير والأعمال الاجرامية المنظمة ، ومن مختلف
عمليات الاغتصاب والابتزاز ، ومن الرعب الذى يمارسه السيد على الفلاح ،
ومن الهنود المستعبدين فى مناجم الذهب والفضة ، ومن الممتلكات الشاسعة
التي منحها الملك أو السلطان لمقاتليه وقادة جيوشه امتنانا لهم عما
قدموه فى الحروب أو من ممارسات من النوع نفسه :

تلك الثروة المكتسبة والمبطخة فى البداية بيقع الدم انتقلت من
الأب الى الابن ثم الى الحفيد ، وبهت لون الدم تدريجيا وأصبح ورديا ،
ومع توالى الأجيال أصبحت الثروة ناصعة البياض ، وتحت هذا اللون
الأبيض قامت فى أواخر القرن السابع عشر وبداية القرن الثامن عشر
بتمويل أولى المنشآت الخاصة بصناعة الحديد ومصانع النسيج وشركات
الملاحة ومصانع الساعات .

فى هذه النماذج الأولى للمصانع اجتفظ العنف بمكانته فى الإنتاج ،
فالأطفال كانوا يقومون مقام الآلات والا تعرضوا للضرب وفى المناجم كانت
تعامل السيدات بشراسة وتعرض للاغتصاب وكان الرجال فى كل مكان
تقريبا يخضعون تحت تهديد الضربات .

السجناء وحراسهم :

ان استخدام القوة لاستخلاص الشروة لم يتوقف مع استخدام الآلة البخارية . ففي القرن العشرين لاتزال هذه الممارسة وهذا السلوك قائمين على نطاق واسع جدا .

ففي المعسكرات السوفيتية الكريهة في فوركوفا وأماكن أخرى ، قدم ملايين المعتقلين والسجناء الآخرين أيدي عاملة بسعر بخس للمناجم وللاستغلال الغابات حيث يقول عالم الاقتصاد السوفيتي فاسيلي سليونين : كان الهدف من المعسكرات في البداية هو ابعاد المعارضين لثورة ١٩١٧ ، وبعد ذلك ، أصبحت هذه المعسكرات « وسيلة لانجاز مهام اقتصادية بحثة » . وخلال الحرب العالمية الثانية ، استخدمت المصانع الهتلرية عبدا انتزعوا من جميع أنحاء أوروبا . وكانت هذه المصانع تنتج الذخيرة والمنتجات الكيميائية - والبحث !

وفي جنوب أفريقيا ظلت المعاملة الوحشية المفروضة على الأغلبية السوداء تمثل شكلا من أشكال السيطرة على الأيدي العاملة عن طريق الكلاب البوليسية والهرافات والغازات المسيلة للدموع .

وفي الولايات المتحدة ، كما في العديد من الدول الأخرى ، دمج تاريخ الحركة العمالية بفصول من القمع العنيف ، بلغ في بعض الأحيان درجة الارهاب . منذ زمن « موللي ماكوايرز » وأنصارها الذين حاولوا تنظيم عمال مناجم الفحم في بنسلفانيا في السبعينات من القرن التاسع عشر حتى أيام « فرسان العمل » في الفترة التالية ، ومنذ مذبحة هيماركت في عام ١٨٨٦ الى بدايات الحملة من أجل أن يكون يوم العمل ثمانى ساعات ، الى الاضراب الكبير لمصانع النسيج في جاستونيا (كارولينا الشمالية) في عام ١٩٢٩ ، الى المذبحة الجديدة في عام ١٩٣٧ حيث سقط الضحايا من العمال أمام مصانع ريبابليك ستيل للصلب في شيكاغو ، اجتهد أرباب العمل والشرطة معا من أجل منع تكوين وتنظيم النقابات العمالية .

وحتى نهاية الثلاثينات من هذا القرن ظلت الشركات الكبيرة في الولايات المتحدة تستخدم فتوات لتعطيم الاضرابات أو ارهاب المناضلين النقابيين وأتباعهم . وكان من عادة شركة فورد موتورز أن تستدعي هارى بينيت وعصابته ذات السمعة المخيفة كلما طالب العاملون بزيادة في الأجور أو أبدوا رغبة في تكوين نقابة لهم .

ولم يكن قط أمرا استثنائيا أن يلجأ أرباب العمل الى عصابات المافيا « للاعتناء » بالمناضلين من العمال . ففي كوريا الجنوبية وتحت

شعار « سلامة الشركة » قامت عدة شركات بتدريب وحدات خاصة مهمتها تحطيم الاضرابات ، ومنع قيام حركة نقابية . ولقد بلغ العنف فى مصنع موتورولا فى سيول درجة دفعت اثنين من العاملين الى الانتحار حرقا احتجاجا على رفض ادارة الشركة الاعتراف بالعمل النقابى .

وفى السنوات التى تلت الحرب العالمية الثانية مباشرة ، استخدم ارباب العمل اليابانيون الـ « ياكوزا » - وهو تنظيم يشبه المافيا بدرجة كبيرة - بهدف تهديد المناضلين النقابيين وتخويفهم ، والآن ، وبالرغم من الدرجة العالية للتقدم الاقتصادى لليابان ، لم يمح تماما استخدام الـ « ياكوزا » .

وليس من النادر رؤية الـ « سوكايا » - وهم اشقياء يرتدون أحذية مدببة ويرتبطون بالياكوزا ، أو رجال عصابات غربيون يعملون فى خدمتها - يتدخلون فى اجتماعات جمعيات أصحاب الأسهم ، لاجراج الادارة أحيانا أو لحمايتها فى أحيان أخرى . وفى عام ١٩٨٧ قاطع عضو من الـ « سوكايا » ، ذو أناقة صارخة ، اجتماع أول جمعية أعقبت تحويل شركة نيبون لتجراف آند تليفون الى القطاع الخاص ، واتهم أحد المديرين بأنه داعب سكرتيرته وبعد ذلك نهض عشرات آخرون لاثارة المناقشة من جديد . وسأل أحدهم لماذا اضطر الى الانتظار فى طابور أمام مراجع شخص المبني . وبعد أن قدم أحد المديرين الاعتذارات ، نهض نفس الشخص وطالب بتفسيرات عن فعل بذى اقترفه أحد العاملين فى ان . تى . تى . وأمام احتجاجات الحاضرين انتقل الى أسئلة عن وعود بالدفع لم تلتزم بها الشركة قيمتها بضعة آلاف من الدولارات ثم عن قضية تجسس هاتفى . واستمر الـ « سوكايا » فى هذا الازعاج الذى كان يستهدف بالطبع احرار الشركة وليس اصلاح أداؤها ، الى أن اصطفت مجموعة من الشباب الأقوياء حول القاعة وكان الأرض انشقت عنهم ، وعندئذ غادر الـ « سوكايا » القاعة بهدوء .

إن استخدام العنف فى مجال الأعمال ليس له دائما مثل هذه النهاية السلمية وهو ما أدركته اليابان يوم أن عثر على كازو كنجاكو - الذى كان مديرا مشهورا لأحد صناديق الاستثمارات وله علاقات بالياكوزا - فى مدينة أوزاكا فى كفن من الأسمنت . كما أن الياكوزا متورطة بشكل كبير فى المضاربة العقارية : فهى تتولى تهديد وتخويف ساكنى المنازل أو صغار التجار بواسطة رجال ماجورين تابعين لها ، لأنهم برفضهم الازعان للطرد يقفون عقبة فى طريق المشروعات المربحة التى أعدها المتعهدون . وقد اكتسبت هذه الممارسات شهرة واسعة لدرجة أنها أوحى لجوزو اتامى - المخرج اليابانى - بفيلمه « مكافاة من أجل مضايقة » (١٩٨٩) .

وكانت مصالح عقارية ضخمة محل خلاف أيضا في إحدى القضايا التي حدثت مؤخرا ، حيث أدى فشل مشروع مالي إلى إقامة دعوى تدليس ، وبهذه المناسبة تلقى المحامي الأمريكي شارلز ستيفنز ، ممثل شركة كودرت براذرز في طوكيو عددا من التهديدات مما اضطره إلى الاحتفاظ بمضرب بيسبول بشكل دائم أسفل مكتبة ، وعند الحدود الغامضة والمريبة لعالم الأعمال ، وبشكل خاص تلك المتعلقة بصناعات العروض الفنية المختلفة ، اتخذ العنف في بعض الأحيان أشكالا غريبة . ففي كوريا الجنوبية حاول موزعو الأفلام دفع الجمهور إلى الهرب من دور السينما التي تعرض أفلاما أمريكية باطلاق ثعابين في قاعات هذه الدور . وفي فرنسا ، عقب انشاء حديقة ملاهي ميرابوليس على أيدي مستثمرين سعوديين وبدعم من الحكومة الفرنسية وبتكلفة بلغت مائة مليون دولار ، قام أعضاء الفرق المتجولة بنشر رمال في آليات الألعاب التي تضمها الملاهي وذلك خوفا من المنافسة . وإن كان فشل المشروع يعود إلى أسباب مختلفة تماما .

ومن جانبهم يستخدم المرابون اليابانيون - « السراكين » - مثل سائر المراكب « الأفاع » البدني لأرقام المقترضين على سداد ديون مبالغ فيها ، ويشق المال الذي تم ربحه بفضل هذا النوع من الأنشطة طريقه يهدو إلى قلب البنوك الكبرى والمؤسسات المالية المحترمة .

وفي الولايات المتحدة ، كما يحدث كثيرا في أماكن أخرى ، تحاول الشركات استخدام القوة في بعض الأحيان لإغراق أفواه العاملين الذين « يفشون الأسرار » ، أي العاملين الذين يلتفتون الانتباه إلى الأساليب غير القانونية نسبيا التي يستخدمها أرباب العمل .

وهو ما أرادت أن تقوم به كارين سيلكوود ولكنها ماتت في حادث سيارة ، يعلم أن كانت قد احتجت على الطريقة التي يستخدمها صاحب الشركة التي تعمل بها في معالجة المواد النووية . وبعد الحادث بسنوات لا يزال البعض يتساءل عما إذا كان الحادث قضاء وقبرا ، ولا يستطيعون قسط منع أنفسهم من الاعتقاد بأن الشركة التي كانت تعمل بها هي التي اغتالتهم .

إذا كان هذا النوع من الأعمال يتخذ أبعادا خيالية ، فذلك لأن مثل هذه الممارسات قد أصبحت استثناء في الاقتصادات المتقدمة . فالتجربة اليومية للموظف الأمريكي المنكب على أوراق قوائمه ، والموظف الياباني المثبت بجهاز الهاتف ، والمنسوب الذي يعرض عيناته على طاولة التاجر بعيدة كل البعد عن أن توحى بأقل شبهة عنف ، لدرجة أن مجرد الإشارة

الى وجوده كقيل باثارة نظرات التشكك . ولكن كون أن أغلبية المعاملات الجارية لا تنطوي على أية ممارسة مباشرة للعنف لا يعنى إطلاقاً أن العنف اختفى .

لقد تم ، فى الواقع ، السيطرة على العنف ثم تحويله بحيث تم أخيراً إخفاؤه .

احتكار القوة :

أحد الأسباب التى جعلت ظهور العنف المباشر نادراً جداً فى اللعبة الاقتصادية يرجع الى أنه بمرور الزمن أصبح العنف يعالج بشكل متزايد « من الباطن » . فبدلاً من انتاج العنف واستخدامه صراحة ، اشترى سادة الأعمال خدمات الدولة : ففى كل الدول الصناعية حل العنف الرسمى محل العنف الخاص .

ان الهم الأول لسلطة كل دولة ، منذ لحظة انشائها ، هو تأمين احتكارها للعنف : بحيث لا يمارسه الا جنودها ورجال الشرطة فيها فقط .

وفى بعض الحالات ، يسيطر رأس المال الضخم سياسياً على الدولة ، بشكل يصعب معه التمييز بين سلطات خاصة وسلطات عامة ، فالفرق بينهما أدق من الشعرة . غير أن النظرية الماركسية القديمة ، القائلة بأن الدولة ليست سوى « المنفذ » للسلطة الرأسمالية المسيطرة ، تتجاهل ما نعرفه جميعاً - وهو أن السياسة يتصرفون عامة لحسابهم الخاص أكثر منه لحساب غيرهم .

بالإضافة الى أن الماركسيين كانوا واثقين من أن الجماعات والحكومات الرأسمالية وحدها هى التى ستستخدم دائماً العنف ضد العمال العزل ، ولكن كان ذلك قبل أن تحاول الشرطة الشيوعية ، المزودة بالغازات المسيلة للدموع وبمدافع المياه وبأدوات أكثر تهديداً أن تسحق الحركة النقابية الهولندية « تضامن » فى بداية الثمانينات ، وقبل أن تأمر الحكومة الصينية بقتل الطلبة والعمال فى ميدان « تيان ان مين » مستخدمة قوات الشرطة والجيش ، تماماً كما فعل بينوشيه فى شيلي وكما يفعل العديد من قادة النظم الأخرى المناهضة بعنف للشيوعية .

وهكذا ، فإن الدولة ، وهى تملك فى يدها وحدها بوسائل العنف مجتهدة فى استبعاده أو فى السيطرة عليه فى جميع أشكاله ، تقلل من نصيب الانتاج المستقل للعنف من قبل الشركات الرأسمالية الكبرى أو المؤسسات الأخرى .

البندقية المستترة :

إذا كان الاعتداء البدني المباشر يبدو وقد اختفى تقريبا من الحياة الاقتصادية فإن ذلك يرجع الى أن العنف قد تسامى تحت شكل القانون .

ان أى اقتصاد حديث سواء أكان رأسماليا أم اشتراكيا يعتمد على القانون . فكل عقد أو تعهد موقع عليه ، وكل سند أو صك بورصة ، وكل رهن عقارى أو اتفاق بين شركاء أو بوليصة تأمين أو دين أو اعتماد ، كل هذه الأشياء فى نهاية الأمر ، مبنية على القانون .

وخلف كل قانون ، جيد أو سيئ ، هناك دائما فوهة بندقية . وطبقا للصيغة الموجزة للجنرال ديجول « يجب ان تكون القوة فى جانب القانون » . فالقانون هو « اعلاء » للعنف (الاعلاء هو تحويل طاقة الميول المكبوتة واستنفادها فى ميادين أخرى) .

عندما ترفع شركة دعوة قضائية ضد شركة أخرى ، فانها بذلك تطلب من الدولة أن تستخدم قوة القانون ، وأن تشهر السلطات العامة أسلحتها نحو صدر الشركة الأخرى (أسلحة متخفية تحت تمويه كثيف من الرطانات البيروقراطية والقانونية) ، وذلك بهدف إجبارها على هذا العمل أو ذاك .

وليس من باب الصدفة أن يوصف محاميو رجال الأعمال فى الولايات المتحدة بأنهم « زناد للإيجار » .

ان كثرة اللجوء للإجراءات القضائية (على نقيض الطرق الأخرى لحل نزاعات الأعمال) تعطى فى حد ذاتها صورة طيبة للدور الذى تلعبه القوة فى الحياة الاقتصادية . وطبقا لهذه السمة ، فإن أهميتها ضخمة فى الولايات المتحدة حيث يوجد حاليا ٦٥٥ ألف محام يعملون لصالح ٥ ملايين و ٧٠٠ ألف شركة ، أى بنسبة واحد الى تسعة تقريبا . وفى كل يوم تفحص المحاكم ، المثقلة بالدعاوى والمرافعات ، أكثر من ألف قضية مدنية .

ان رجال الأعمال الأمريكيين ينددون بشدة بالتواطؤ بين الحكومة اليابانية والصناعة فى اليابان وهو ما يعتبرونه عملا لا يتسم بالأمانة . ولكن ، بمجرد أن يتعلق الأمر بتسوية نزاع ، فإن الأمريكيين وليس اليابانيون هم الذين يندفعون ، وبشكل مثير للفضول ، للجوء للقضاء ، أى من أجل مطالبة سلطات الدولة بالتدخل بدلا منهم .

فابتداء من أبسط نزاع تجارى وحتى الدعوى القضائية بين بنز أويل وتكساكو بخصوص عرض شراء علنى ، وهى الدعوى التى تتضمن مليارات

من الدولارات ، دائما ما تتوارى القوة خلف القانون - تلك القوة التي تستتبع كتحليل أخير اللجوء الافتراضى للعنف .

كما يمكن أن نعتبر مساهمات الشركات فى الحملات الانتخابية وسيلة مقنعة لاستدراج الحكومة ، كى تشهر مسدسها لصالح هذه الشركة أو تلك أو لصالح صناعة أو أخرى .

ففى اليابان باع هيرومازا ازوى رئيس شركة ريكروت كميسات ضخمة من الأسهم ، بأسعار أقل بكثير من سعرها الفعلى ، لأقوى رجال الحزب الليبرالى الديمقراطى الحاكم .

وكانت محاولة الاغراء صارخة لدرجة أن احتجاج وغضب الصحافة والجمهور اضطر رئيس الوزراء نوبورو تاكاشيتا الى الاستقالة . وفى ألمانيا الغربية كانت هناك فضيحة مماثلة وقعت قبل ذلك بقليل ، وهى الخاصة بامبراطورية فليك التى كان مديروها يوجهون الأموال بشكل غير مشروع نحو خزائن مختلف الأحزاب السياسية .

كذلك ينفق اليابانيون أكثر من ٦٠ مليار دولار سنويا - هو مبلغ يفوق ما يدفع لمشتريات السيارات - على ١٤٥٠٠ صالون من « صالونات الباتشينكو » حيث يتبارى اللاعبون بأن يرموا على سطح مائل كرة من الصلب ، ويجب أن تقع الكرة فى الحفرة المطلوبة ، بعد أن تكون قد تفادت العديد من العقاقيل . ويحصل الفائزون على جوائز يمكن تحويل بعضها الى نقود سائلة .

ويستهدف نشاط الباتشينكو التهرب الضريبى وغسيل الأموال القذرة لأنه نشاط يعمل بالنقود السائلة ، مثله فى ذلك مثل قاعات القمار الأمريكية . وفى الوقت نفسه تفرض العصابات على هذه الصالونات حماية مدفوعة الأجر ، وقد تتصارع من أجل السيطرة على أكثر هذه الصالونات ربحية . ولاستبعاد خطر أى تشريعات قد تسمح بفتح دفاترهم المحاسبية للشرطة ، ساهم مديرو هذه الصالونات بسخاء فى تمويل الحزبين السياسيين الرئيسيين .

وفى كل مرة تذهب فيها الأموال الواردة من الشركات ومن رجال الأعمال الى الأحزاب أو المرشحين ، يكون من الممكن افتراض أنهم يفعلون ذلك انتظارا لتبادل الخدمات . ففى الولايات المتحدة ، وبالرغم من الاصلاحات المتتالية والتعديلات للوائح المنظمة لعملية تمويل الحملات الانتخابية فان كل الفروع الصناعية المهمة لا زالت تواصل تقديم الأموال الى أحد الحزبين الكبيرين ، أو لكليهما ، بغية شراء على الأقل ضمان الاستماع الى وجهة نظرها الخاصة . ولايكفون عن اختراع طرق جهنمية

من أجل التملص من المحظورات القانونية أو تجنبها ، منها على سبيل المثال رصد مكافآت مبالغ في قيمتها لمحاضر معين أو شراء كتب كاسنلة أو تقديم القروض العقارية أو تسهيلات اقراض بفائدة ضعيفة .

ان مجرد وجود الدولة يولد في الاقتصاد مجموعة غير متمعدة من الاعانات والاعانات المضادة ومن العقوبات والعقوبات المضادة ، ويتم ذلك في الغالب بطريقة غير مباشرة وغير ظاهرة .

وبما أن عمل الدولة يعتمد في نهاية المطاف على القوة - بمعنى آخر على البنادق والشرطة والجيش - فان تصور اقتصاد لايتدخل فيه السلطة ولا القوة انما يجسد رؤية صبيانية .

غير أن السبب الأخير والأكثر أهمية الذي من أجله تلجأ الشركات الكبرى - وحتى الحكومات - إلى العنف المباشر بدرجة أقل مما كان يحدث في العصر ما قبل الصناعي أنهم اكتشفوا أداة سيطرة أفضل .
هذه الأداة ليست سوى النقود .

مسار السلطة :

لا ينبغي أن يدهشنا بقاء السلطة - بل وحتى العنف - عنصرا مكونا لعالم الأعمال . ولكن ما يدعونا بالفصل للدهشة هو التغير الذي طرأ على طريقة استخدام القوة .

لو عاد من جديد ، أحد ملاك العبيد أو سيد اقطاعي من الأزمنة القديمة إلى العالم الحالي ، فانه سيجد صعوبة في تصديق أننا نضرب العاملين بدرجة أقل وبالرغم من ذلك فانهم ينتجون أكثر ، بل انه سيجد ذلك شيئا مدهلا .

وبالمثل ، وطبقا للعرف والتقاليد ، سيشعر أى قبطان سفينة بالحيرة عندما يعلم أن تجنيد البحارة لا يتم الآن بشحنهم بالقوة على ظهر السفينة ، وأن السياط لم تعد وسيلة قيادتهم .

بل ان أى نجار أو دباغ من القرن الثامن عشر كان سيقف مشدوها حين يسمع أنه لم يعد من حقه (قانونا) أن يصفع أو يلكم صبيه الوقح . لنتظر مثلا إلى لوحة (العمل والكسل) التي رسمها « هوجارت » في انجلترا في عام ١٧٤٧ : نشاهد في الرسم اثنين من الصبية ، أحدهما منهك في العمل على نوله يادى السعادة بينما الآخر ينام وهو جالس . ومن جهة اليمين يقترب رب العمل في غضب رافعا عصاه التي ستعاقب البطالة .

لقد أسهم القانون والعادة في العالم الحديث في حصر الاستخدام الصريح للقوة . ولكن تحول العنف الى مجرد آثار في الحياة الاقتصادية لم يكن ثمرة للاحسان المسيحي ولا لنزعة الايثار المحببة .

وفي الحقيقة ، ان الصفوة الاجتماعية التي كانت تعتمد من قبل على استخدام سلطة دنيا ممثلة في العنف قد انتقلت خلال العصر الصناعي الى سلطة ذات نوعية متوسطة ممثلة في المال .

ومما لاشك فيه أن المال لا يحدث دائما نفس النتائج المباشرة التي قد تحدثها لكمة في الوجه أو فوغة مسلسل في الضلوع . ولكن لأن المال يمكن استخدامه للمكافأة وللعقاب في آن واحد ، فإنه يمثل أداة سلطة أكثر مرونة وتكيفاً - خاصة عندما يظل اللجوء النهائي للعنف قائماً ومكففاً .

وإذا كان المال لم يصبح قبل ذلك الوسيلة الرئيسية للسيطرة الاجتماعية ، فإن السبب ببساطة هو أن الجزء الأكبر من المجتمعات البشرية كان لا يزال خارج الاقتصاد النقدي . فقبل العصر الصناعي ، كان الفلاحون ينتجون بأنفسهم غذاءهم الأساسي ، وكانوا يبنون مساكنهم بأيديهم ويصنعون ملابسهم . ولكن منذ أن حلت المصانع محل المزارع ، توقف الناس عن اطعام أنفسهم بأيديهم وابتاعوا يعتمدون على المال من أجل البقاء . ان الاعتماد الكامل على النظام النقدي ، في مواجهة نظام الاعاشة الذاتية القديم ، بدل كل علاقات السلطة .

وكما رأينا في السطور السابقة فإن العنف لم يختف ، ولكن كلما أصبح المال ، خلال القرون الصناعية الثلاثة الماضية ، هو الحافز الرئيسي لقوة العمل والأداة الأساسية للسيطرة الاجتماعية ، تغيرت وتبدلت وظيفة العنف وشكله .

لذلك نجد أن كل المجتمعات الصناعية ، اشتراكية كانت أم رأسمالية ، بدت أكثر جشعا وشراسة للربح ، وأصبحت فكرة المال هاجسها بدرجة لا نجدها في الحضارات ما قبل الصناعية التي كانت دونها في الثروة ، وليس معنى هذا أن النهم الى المال حديث ، فهو قديم قدم التاريخ ، ولكن التصنيع هو الذي جعل من المال الأداة الجوهرية للسلطة .

باختصار ، لقد أدى ظهور الدولة الأمة/الصناعية الى احتكار العنف في يد قطاعات معينة والى تسامي العنف في شكل القانون ، والى اعتماد

متزايد للجماهير على المال . هذه التغيرات الثلاثة أعطت لصفوة الشركات الصناعية الحاكمة امكانية استخدام الثروة بشكل مضطرد ، بدلا من القوة المباشرة ، من أجل فرض ارادتها على التطور التاريخي .

وهنا يكمن المعنى الحقيقي لتحول السلطة الذي لا يؤدي فقط الى انتقال السلطة من شخص أو مجموعة ، الى شخص آخر أو مجموعة أخرى ، ولكن الى تغيير أساسي في نسب مزيج العنف والثروة والمعرفة التي يستخدمها الأسياد لكي يظلوا سادة .

وكما حولت الثورة الصناعية العنف الى قانون وحق ، فاننسا في طريقنا الى تحويل المال - وفي الواقع الثروة بمعناها العام - الى شيء جديد . لقد أعطى عصر المصنع المال دورا جوهريا في امتلاك السلطة أو الاحتفاظ بها . وعشية القرن الواحد والعشرين علينا أن نواجه هذا المنعطف التاريخي الجديد والكبير الذي يمثله بزوغ مصائد جديدة للسلطة .

الفصل الخامس

الثروة : مورجان وميلكن وماذا بعد ؟

فى عام ١٩١٢ كان جون بيربونت مورجان
يمثل خلاصة وزيده الرأسمالية المالية فى
العصر الصناعى والرمز الامثل لسلطة المال فى
بداية هذا القرن •

فقد كان يهيمن على ثلاثة أو أربعة مصارف عملاقة وثلاث شركات
كبرى منظمة فى شكل « ترست » وعند مماثل من شركات التأمين على
الحياة وعشر شبكات سكك حديدية ، فضلا عن سيطرته على شركات
يونيته ستيتز ستيل وجنرال الكتريك وأمريكن تليفون آند تليجراف
ووسترن يونيون وانترناشيونال هارفستر •

كان فى آن واحد زير نساء وداعية للأخلاق الحميدة ومواظبا على
الشعائر الدينية وحضور القداس فى الكنيسة • وكان يعيش فى جو من
الرفاهية والثراء والزهو والمباهاة •

وكان مورجان ينظر باستعلاء الى اليهود والأقليات الأخرى وكان
يكبره النقابات ويسخر من الأغنياء الجدد وحارب دون هوادة « البارونات
للصوص » الآخرين فى زمانه •

ولد مورجان فى أسرة مترفة فى فترة ندرت فيها رؤوس الأموال ،
كان متصلفا وعنيفا وعصبيا ، يسحق منافسيه بوحشية ويلجأ أحيانا
الى وسائل لو طبقت الآن لدخل من جرائمها السجن •

كان مورجان يستخدم رؤوس الأموال الضخمة التى قام بتجميعها فى
حقن الفروع الصناعية الكبرى للعصر الصناعى — أفران بسمر أو حافلات
بولمان أو مولدات أديسون وكذلك الموارد المعدنية مثل البترول والنيترات
والنحاس أو الفحم •

غير أنه لم يقتصر على انتهاز الفرص السانحة ، وإنما ساهم عن طريق توقعاته الاستراتيجية ، في إقامة الاقتصاد الأمريكي الصناعي كما عجل بنقل مركز الثقل في السلطات السياسية والاقتصادية من القطاع الزراعي إلى القطاع الصناعي ، ومن الانتاج إلى التمويل .

وأخيرا ، كان يقال انه قد « مرجن » الصناعة الأمريكية حيث خلق نظاما متسلسلا هرميا يسيطر عليه المال ، أى أنه قام - حسب قول معارضيه - بخلق « اتحاد مالى احتكارى » يتحكم فى تدفقات رؤوس الأموال الأساسية .

وكان دأب مورجان أن ينكر تمتعه بأية سلطة واستغل هذا رسامو الكاريكاتير ، فقد صوره أحدهم جالسا على جبل من النقود كتبت عليه عبارة « السيطرة على ٢٥ مليار دولار » ، ورسمه آخر فى شكل امبراطور عبوس والتاج على رأسه بينما يمسك بأسلحة قتالية فى يده وفى اليد الأخرى بكيس نقود .

وإذا كان البابا بيوس العاشر اعتبر مورجان « رجلا صالحا » فقد اعتبرته صحيفة بوسطن كومرشيال بولتان أحد أباطرة المال الموهوسين بالثروة والسلطة ، « يزعم » بأوامره للبورصات والأسواق المالية ومديرى الشركات والمحاكم والحكومات والأمم .

كان مورجان يركز رأس المال ، فيدمج الشركات الصغيرة فى شركات أكبر ، وأكثر احتكارا . كان يهدف إلى تمرکز السلطة ورؤوس الأموال ويعتبر القيادة من أعلى مبدأ مقدسا ، والتكامل الرأسى أكثر الطرق فعالية ، كان يعرف أن المستقبل يكمن فى الانتاج بالجملة ويحرص على ضمان استثماراته بأصول « مادية » - (مصانع - معدات - مواد أولية) .

وكل ذلك ، يجعل منه تجسيدا شبه كامل للنخبة الصناعية الأولى الكبرى التى ساهم فى خلقها . وسواء أكان مورجان قد شعر بأنه « قوى » ولديه سلطة أم لا ، فإن السيطرة على أموال ضخمة فى فترة اتسمت بندرة فى رؤوس الأموال منحتة فرصا لاجترار لها لمعاقبة أو مكافأة الآخرين ولتحقيق تغيير واسع النطاق .

المكتب الذى يتخذ شكل حرف اكس :

عندما ظهر اسمه لأول مرة فى العناوين الرئيسية كان ميخائيل ميلكن قد تجاوز الأربعين من عمره : كان رجلا شديدا التحفظ يعمل باستبسال كأحد النواب الرئيسيين لرئيس « دريكسل بورنهام لامبرت » . وهو بنك استثمار كان مورجان أحد مؤسسيه فى عام ١٨٧١ . وقد يكون

اللقب خادعا ، ففي الواقع لم يكن ميلكن نائب رئيس من بين نواب آخرين ولكنه كان المهندس لتنظيم جديده تماما لعالم التمويل الأمريكي وسرعان ما اعتبره الكثيرون جيه . بي . مورجان العصر .

ففي الثمانينات أصبح دريكسل أحد أكثر بنوك الاستثمار نشاطا في وول ستريت ، وهو يدين بالجزء الأكبر من هذا التطور المذهل لجهود ميلكن المستميتة . وكان البنك قد عهد اليه بإدارة شركة مستقلة بدرجة كبيرة ، على بعد خمسة آلاف كيلو متر من المقر الرئيسي . فأقام مكاتبه في بيفرلى هيلز في كاليفورنيا في مواجهة فندق بيفرلى ويلشير .

وكان ميلكن يصل الى مكتبه ما بين الساعة الرابعة والنصف والخامسة والنصف صباحا ، لكي يستطيع ترتيب بعض المواعيد قبل افتتاح بورصة نيويورك على بعد ثلاث مناطق زمنية من مكان مكتبه . وكان مديرو الشركات الكبرى القادمون من نيويورك أو شيكاغو يتسكعون ، بعد سفر متعب ، في طرقات هذه الشركة الجديدة ، عيونهم حمراء وقبعاتهم في أيديهم ، طلبا للتمويل . فأحدهم يريد بناء مصنع جديد والآخر غزو أسواق جديدة والثالث شراء شركة جديدة ، يأتون جميعا الى هذا المكان لأنهم يعلمون أن ميلكن يستطيع أن يجد لهم وؤوس الأموال التي يريدونها .

منذ الصباح وحتى المساء كان ميلكن يجلس في قلب مركز عمليات ضخمة على شكل حرف اكس ، يهمس ويحرك مقعده في جميع الاتجاهات ، يبيع ويشترى ، يصرخ أحيانا ، تحيطه دائما دوامة من العاملين المربوطين الى أجهزة الهاتف وشاشات الكمبيوتر . انطلاقا من هذا المكتب أعطى ميلكن للاقتصاد الأمريكي شكله الجديد ، على غرار ما قام به مورجان في زمن سابق .

ان اجراء مقارنة بين أساليبيهما وأفعالهما تمكنتنا من معرفة الكثير عن طريقة السيطرة على رأس المال - وبالتسالي على السلطة الاجتماعية للنقود - وهي في طريقها للتحويل . لنضاه أولا شخصيتيها .

ميلكن مقابل مورجان :

كان جيه . بي . مورجان رجلا بدينا مهيبا ذا هيئة مخيفة ، أما ميلكن فهو طويل نحيف حليق الذقن مهندم .

ولد مورجان وفي فمه ملعة من فضة أما ميلكن فكان يجمع الملاعق المتسخة من على موائد المقهى حيث عمل لفترة كمساعد نادل .

كان مورجان يتنقل ما بين وول ستريت ومحل اقامته في مركز مانهاتن أو بيته في وادي هودسون أو قصوره الأوروبية الفخمة ، بينما يسكن ميلكن حتى الآن بيتا من القرميد والخشب لا يتسم بأى مظهر من مظاهر الفخامة ، في انسينو بوادي سان فرناندو بلوس أنجلوس ، وهي ليست من المناطق الراقية . ومع أنه نادرا ما كان يبتعد عن ساحل المحيط الهادئ كان يركز أنظاره على اليابان والمكسيك والمناطق النامية في الجنوب .

وبينما كان مورجان يحيط نفسه دائما بسيدات بارعات الحسن والجمال ويترك زوجته وأسرتة يعانون الضجر والملل في غيابه ، نجد أن ميلكن زوج ورب أسرة صالح بكل المقاييس . كان مورجان يقيم اليهود أما ميلكن فيهودى .

وفي حين كان مورجان يحقر النقابات ، تولى ميلكن منصب المستشار المالى لكل من نقابات السكك الحديدية والنقل الجوى والملاحة البحرية . بينما كانت فكرة امتلاك العاملين للشركة التي يعملون بها مستبعدو لمورجان استفزازا شيوعيا ، فان ميلكن كان من أنصار امتلاك العاملين للشركات ويعتقد أن هذه الملكية ستلعب دورا اقتصاديا مهما في الولايات المتحدة خلال السنوات القادمة .

لقد اكتسب الرجال سلطة شخصية كبيرة وجعلوا الصحف تتكلم عنهما كثيرا ، وكان كل منهما محل تحقيقات رسمية بسبب مخالفات حقيقية أو مفترضة . ولكن الأهم من كل ذلك أنهما عدلا هيكل السلطة في الولايات المتحدة طبقا لاتجاهات أو توجهات مختلفة تماما .

فتح الأبواب :

فى ٤ يوليو ١٩٤٦ ، يوم ولادة ميلكن كان الاقتصاد الأمريكى تسيطر عليه شركات عملاقة أسس أغلبها مورجان . كانت جنرال موتورز وجود ييرتايرز وبور لينجتون ميلز وبتلهايم ستيل تمثل أفضل ما فى هذا العالم الجليل . وكانت الشركات الصناعية المسماة « بلو شيبس » تملك قوة سياسية واقتصادية ضخمة وضاربة تمكنها من أن تتصرف كما لو كانت الولايات المتحدة ملكا لها . وقد اكتسبت هذه القوة من مندوبيها وعملائها السياسيين ومساهماتها الانتخابية وجمعياتها المهنية ، فضلا عن منظمات مثل الاتحاد الوطنى لأصحاب المصانع .

وقد تعززت سلطة هذه الشركات بشكل متزايد من خلال التأثير الذى كانت تمارسه على وسائل الاعلام بواسطة ميزانيات الاعلان الضخمة

لديها وبحكم قدرتها ولو نظريا ، على غلق أحد المصانع فى الدائرة الانتخابية لعضو برلمان مناهض لها ، الأمر الذى يترتب عليه نقل الاستثمارات وفرص العمل الى مناخ سياسى أكثر ملاءمة بالنسبة لها . وكانت هذه الشركات تنجح غالبا ، فى اقناع النقابات التى تمثل العاملين لديها بالانضمام اليها فى حملة ضغط مشتركة .

كانت « سلطة المصنع » من أكثر السلطات تمتعا بالحماية من جانب قطاع مالى جعل من الصعب على المنافسين تحدى سيادة وتفوق « البلو شيبس » .

وقد ظل الهيكل الأساسى للسلطة الصناعية بدون تغيير يذكر حتى منتصف القرن العشرين حيث بدأ يحدث ما هو جديد . ففى عام ١٩٥٦ ، عندما كان ميلكن لا يزال فى المدرسة الابتدائية ، حدث لأول مرة أن تجاوز عدد العاملين فى قطاع الخدمات « والياقات البيضاء » فى الولايات المتحدة عدد « الياقات الزرقاء » . وعندما بدأ ميلكن عمله كموظف صغير فى أحد بنوك الاستثمار كان الاقتصاد قد بدأ بالفعل انتقاله المتسارع الى نظام جديد لخلق الثروة .

كانت أجهزة الكمبيوتر والأقمار الصناعية والتنوع الواسع للخدمات وتجاوز الاقتصاد للحدود الإقليمية ليشمل الكرة الأرضية ، كل ذلك كان فى طريقه لخلق بيئة جديدة يحكمها التغيير . غير أن القطاع المالى المحصور داخل أفكاره المسبقة ، والمحمى بالتشريعات ، كان يمثل عقبة رئيسية فى طريق التطور .

حتى السبعينات كان ديناصورات « البلوشيبس » يحصلون على الفور على رؤوس أموال طويلة الأجل ، بينما الأمر كان أكثر صعوبة بكثير بالنسبة للشركات الأصغر حجما أو التى تعمل فى مجالات مبتكرة .

فقد كان « وول ستريت » هو قبلة العالم المالى وكانت تحرس أبوابه شركتان هما مووديز وستاندرد آند بورز . وكان عملهما « خدمات التقييم » حيث كانتا تقومان بتحديد معدلات المخاطرة للسندات . وطبقا لتقييمهما فإن حوالى ٥٪ فقط من الشركات الأمريكية كان لها « قيمة استثمارية » .

وبالتالى وجدت آلاف الشركات نفسها مطرودة من سوق القروض طويلة الأجل وليس أمامها الا اللجوء الى خدمات البنوك وشركات التأمين ، نظرا لعدم قدرتها على اصدار سندات .

لقد درس ميلكن مخاطر الاستثمار فى جامعة كاليفورنيا (بركللى) ثم فى وارتون سكول بجامعة بنسلفانيا . واكتشف أن العديد من الشركات

الصغيرة نسبيا التي استبعدتها وول ستريت سددت في الماضي ديونها ونادرا ما أخلت بالتزاماتها وكانت مستعدة أن تدفع أكثر من سعر الفائدة الجارى لمن يقبل سنداتها .

ان هذه الرؤية الحديثة والمعاكسة للتيار السائد هي التي أوجدت السندات ذات العائد العالي المسماة « جنك بوندز » - أى « سندات زهيدة القيمة » - وأخذ الشباب ميلكن على عاتقه عندما بدأ عمله فى دريكسل أن يبيعها للمستثمرين وتفانى فى عمله كما لو كان أحد المبشرين .

ان تفاصيل الحكاية لا تهم كثيرا هنا ، المهم أن ميلكن حقق نجاحا لم تكن تتوقعه أكثر الخيالات جنونا ، فقد استطاع بمفرده تقريبا أن ينهي العزلة المالية التى ظلت شركات الصف الثانى أسيرة لها حتى ذلك الوقت . وكان الأمر أشبه بانتهاء سرد ، فقد تدفق رأس المال فى هذا الطريق مرورا بدريكسل : بحيث بلغت قيمة السندات المتداولة فى سوق «الجنك بوندز» فى عام ١٩٨٩ رقما فلكيا وصل الى ١٨٠ مليار دولار .

فبدلا من خلق « احتكار للمال » على طريقة مورجان جعل ميلكن الأنشطة المالية أكثر تنافسية وأقل احتكارا . لقد فتح الأبواب وحرر آلاف الشركات من تبعيتها للبنوك وشركات التأمين ، وفى الوقت نفسه ، تأثرت بذلك شركات وول ستريت الواقعة التى أنشئت فقط لخدمة « البلوشيبس » ، حيث وجلت نفسها بلا دور بعد أن أتاحت سندات ميلكن لأصحاب الشركات فرصة التوجه مباشرة الى الجمهور وإلى المقرضين التابعين للمؤسسات - مثل صناديق المعاشات - للحصول على رؤوس الأموال اللازمة لبناء وحدات إنتاج جديدة أو لتوسيع الأسواق أو للأبحاث والتطوير أو لشراء شركات أخرى .

ان حوالى ٧٥٪ من كتلة سندات «الجنك بوندز» قد مولت وبشكل طبيعى تماما ، ابتكارات تكنولوجية ، أو فتح أسواق جديدة أو أهدافا أخرى لا تدعو لأى جدل أو خلاف .

وكانت إحدى أهم الحجج التى تقدمها دريكسل فى دعايتها ، هي أن مستوى العمالة لدى العمالقة القدامى « البلوشيبس » لا يزال متأخرا عن النمو الاقتصادى ، بينما الشركات المتوسطة التى يتم تمويلها بواسطة دريكسل يزيد فيها عدد الوظائف الجديدة بسرعة أكبر من المتوسط السائد فى البلاد . غير أن جزءا من رأس المال الذى تم توفيره عن طريق ميلكن جرى استخدامه فى عروض شراء علنية تحولت الى معركة مواجهة مخططة .

ولقد احتلت صراعات القوى المذهلة عناوين الصحف وجعلت الجمهور والبورصة على حد سواء ، في حالة يقظة واستنفار مستمرين . كانت الأسعار ترتفع أو تنخفض بشكل جنوني على ايقاع شائعات عروض الشراء العلنية التي شملت بعض الشركات الأمريكية الشهيرة . وكان يتم إبرام صفقات لا تمنح المستثمر أى نسبة توازن مقبولة بين المخاطر واحتمالات الربح . وفى فيض من هذه المضاربات ، تكونت أهرامات من الديون على أسس غير حقيقية . وكان سائقو التاكسى وجارسونات المقاهى يناقشون آخر الأنباء ويتصلون بسماسرتهم فى البورصة ، على أمل تحقيق مكاسب ضخمة من الارتفاعات المذهلة المتوقعة ، عندما يقوم المتنافسون فى عمليات البيع المنظم للأسهم ، بالمزايدة على أسهم وسندات الشركات « القابلة لعروض الشراء العلنية » . ودخلت شركات أخرى فى وول ستريت سوق « الجنك بونز » ، وأفلت زمام الآلة المالية التى كونها ميلكن ودرىكسل من أيديهما وتحولت الى عربة طائشة لا يمكن السيطرة عليها .

وانتهت هذه الاضطرابات العنيفة التى شابتها فى أغلب الأحيان صراعات ضارية على السلطة والنفوذ الشخصى ، بمجزرة للأبرياء . فقد « انكمشت » شركات ، وفقد عمالها وظائفهم . وفى ظل هذه الظروف لم يكن مستغربا اندلاع هجوم مضاد وأن يكون ميلكن هو هدفه الرئيسى .

الهجوم المضاد :

عندما فتح ميلكن صمامات خزائن رؤوس الأموال عنوة ، زرع بذلك الصرح الكامل لسلطة العصر الصناعى فى الولايات المتحدة . لقد زاد ميلكن من ثروة درىكسل بورنهام (دون أن ينسى نفسه ، وذلك بمعدل مدهل بلغ ٥٥٠ مليون دولار لعام ١٩٨٧ وحده) ، ولكنه فى الوقت نفسه ، كسب أعداء عتاة من مجموعتين قويتين للغاية . تضم المجموعة الأولى شركات وول ستريت العتيقة ، والتى كانت قد خنقت من قبل تدفق رؤوس الأموال ، أما المجموعة الثانية فكانت تضم قادة أكبر الشركات . وكان لديهما أفضل الأسباب للعمل على سحق ميلكن اذا أمكن ، ولكل منهما حلفاء أقوياء فى الحكومة وفى وسائل الاعلام .

فى البداية ، هاجمته الصحف بوحشية ووصفته بأنه تجسيد مطلق لتجاوزات الرأسمالية ، ثم سقط ميلكن بعد ذلك تحت وطأة قرار اتهام فيدرالى يتكون من ٩٨ نقطة : فقد اتهم بالتدليس فى أوراق مالية متداولة فى البورصة والتلاعب فى السوق والاحتفاظ بشكل غير قانونى بأوراق مالية كانت ملك ايفان بويسكى أحد رجال البورصة الذى سبقته ادابته فى جريمة مالية تتعلق بالاطلاع على سر وبيعه أو الاستفادة منه . وأمام تهديد الحكومة الفيدرالية باستخدام سلطات قانونية واسعة متعددة

أصلا لمكافحة المافيا وليس لمعاقبة مخالفات خاصة بالبورصة ، اضطرت
دريكسل أن تقطع صلتها بميلكن وأن تدفع للعم سام غرامة ضخمة
قيمتها ٦٥٠ مليون دولار .

وفي الوقت نفسه ، بدأت عمليات استرداد الأوراق المالية السيئة
تتحول الى كارثة ، مما بث الرعب لدى المستثمرين ودفع أسعار « الجنك
بوندرز » الى الهبوط بشكل واضح - السندات القوية منها وغير المضمونة
على حد سواء . ووجدت دريكسل نفسها وقد أصبح ظهرها للحائط
وحاولت دون جدوى أن تستعيد توازنها ، بعد الغرامة الضخمة التي دفعتها ،
فضلا عن أنها كانت تحتفظ بما قيمته مليار دولار من سندات « الجنك
بوندرز » ولكنها انهارت وكان لانهيائها دوى الرعد . أما ميلكن الذي
حاكمته وإدانته الصحافة فقد انتهى الأمر بإدانته في ست مخالفات فقط
في إطار اتفاق معقد تم بموجبة إسقاط كل الاتهامات الأخرى .

وكما كان الحال بالنسبة لمورجان فما يهم الولايات المتحدة ليس
معرفة ما اذا كان ميلكن قد انتهك القانون أم لا ، وإنما تقييم التأثير الذي
أحدثه على المالية الأمريكية . لأنه بينما سوق المال الأمريكية تعيد
هيكلة قطاعات أخرى كان ميلكن يعيد هيكلة هذه السوق ذاتها .

لقد عرفت كل البلدان منذ زمن بعيد ، الصراع بين الذين يريدون
تقييد الوصول الى رأس المال ، من أمثال مورجان ، والذين يكافحون من
أجل توسيع قاعدة الوصول اليه مثل ميلكن .

وقد كتب البروفسير جلين ياجو من جامعة ولاية نيويورك
(ستوني بروك) العبارة الآتية : « لقد دار صراع طويل من أجل تجديد
أسواق رأس المال الأمريكية بهدف تيسير سبل الوصول اليها . ففي
القرن التاسع عشر ناضل المزارعون للحصول على قروض [٠٠٠] ونجم
عن ذلك زيادة في الانتاجية الزراعية . وفي الثلاثينات من هذا القرن
قطعت البنوك القروض عن أصحاب الشركات الصغيرة ، ولكنهم حصلوا
على مساعدات رغما عنها . وبعد الحرب العالمية الثانية حاول العاملون
والمستهلكون الاقتراض لشراء منازلهم أو لدفع تكاليف الدراسة الجامعية .
وبالرغم من مقاومة أعداء وصول الشعب الى مصادر القروض فان الأسواق
المالية لبث الطلب وازدهرت البلاد » .

وإذا كان صحيحا أن الافراط في الاقتراض قد يسبب تضخما ، فان
هناك فرقا بين تسهيل سبل الوصول الى رأس المال والافراط في
الاقتراض . وكان ميلكن يستطيع « أن يؤكد وبشكل مقبول [٠٠٠] أن
ما قام به من توسيع قاعدة الوصول الى رأس المال أدى الى تقدم « ديمقطة
رأس المال » ، وذلك باعتراف كوني بروك أحد أكثر أعداء ميلكن شراسة .

وهو ما يفسر أن بعض النقابيين الأمريكيين السود قد دافعوا عن ميلكن في أوقاته الصعبة .

باختصار ، لقد غير مورجان وميلكن عالم التمويل الأمريكي ، ولكنهما فعلا ذلك في اتجاهات متعارضة .

القوط الصحية وتأجير السيارات :

بالإضافة الى ذلك ، كان مورجان الممثل المثالي للمركزية والتركيز ، فهو يحصل مفترضا أن المجموع يساوى أكثر من حاصل جمع الأجزاء ، في حين كان ميلكن وغالبية من يمولهم من أنصار الفرض المعاكس . لقد شهدت فترة الستينيات والسبعينيات تكون « تجمعات » مهولة بدون هدف محدد وهي تجمعات تنقصها المرونة - شركات ضخمة تقوم على ادارة بيروقراطية وإيمان أعمى بمزايا « اقتصاد الأحجام الكبيرة » و « التآزر بين حركة الأجزاء تدعيما للكل » . وعلى النقيض ، مولت السندات التي باعها ميلكن عروض شراء علنية تهدف الى تفكيك هذه الكائنات الضخمة لخلق شركات أقل ثقلا ، وأكثر قدرة على المناورة والحركة ، والتوجه الاستراتيجي .

وعلى الصعيد العملي ، أدت كل عروض الشراء العلنية التي ساندتها ميلكن الى انفصال فروع أو وحدات متميزة ، لأن الأجزاء كانت « تساوى في الواقع أكثر » من المجموع ، واتضح أن عمليات التآزر أقل مما كان متصورا .

ومن الأمثلة الصارخة على ذلك ، تفكك شركات بياتريس كمبانيز ، وهي عبارة عن تجمع بشع كان يضم بشكل يفتقر الى المنطق شركة افيز لتأجير السيارات وشركة لتعبئة زجاجات كوكوكولا وشركة بليتيكس للملابس الداخلية وشركة لانتاج القوط الصحية ، بالإضافة الى المنتجات الغذائية التي كانت تمثل في السابق النشاط الرئيسي لهذه الشركة . . . وبعد إعادة بيع العناصر المتنافرة لشركات أخرى ، انكمشت شركة بياتريس ، ولكنها باتت تعمل بمهارة أكبر في قطاعات غذائية متعددة خاصة الأجبان واللحوم . وبالتوازي باعت شركة بروج وارنر ذات النزعة الصناعية فرعها للعمليات المالية . وتخلت شركة ريفلون عن فرع التجهيزات الطبية ووحدات أخرى لا صلة لها بنشاطها المركزي ، وهو مستحضرات التجميل التي تمتلك فيها الشركة خبرة كبيرة .

وبتسهيل سبل الوصول الى رأس المال ساعد ميلكن أيضا الشركات الوليدة في الفروع الجديدة في مجال الخدمات والمعلومات لتقوم بخطواتها الأولى .

بالطبع ، لم يكن ذلك هدفه الرئيسى فقد كان مستعدا لتمويل الصناعات القديمة أيضا . ولكن يبقى أنه كان يقوم بذلك فى لحظة كان مجموع الاقتصاد فى طريقه للخروج من العصر المصنعي ، لقد أدرك بالطبع هذا التحول الأساسى ، وساهم بطرق مختلفة فى تنشيطه . وهكذا صرح ميلكن ذات يوم لمجلة فوربس بأن موجة إعادة الهيكلة الجارية ترجع بدرجة كبيرة الى أن البلاد فى طريقها للانتقال من العصر الصناعى الى عصر آخر ، وأضاف « ان رأس المال يكون موردا نادرا فى المجتمع الصناعى فى حين توجد فى مجتمع المعلومات الحالى وفرة فى رؤوس الأموال » .

وبما أن البسندات ذات العائد العالى ، المسماة أيضا « جنك بوندرز » ، التى تم إصدارها برعاية ميلكن ، كانت أكثر نفعا للشركات الجديدة نسبيا والأقل رسوخا ، عنها بالنسبة لشركات « البلوشيبس » التى كانت تصل بسهولة لطرق التمويل التقليدية ، فلا عجب أن كان أكثر المستفيدين من هذا النظام الجديد هو فروع الخدمات أو المعلومات ذات النمو السريع ، حيث كانت الفرصة أكبر لانشاء شركات جديدة .

وبالتالى ساعد ميلكن فى إعادة تنظيم أو تمويل الشركات المنتجة للهواتف الرقمية المتطورة وكابلات التلفزيون وأجهزة الكمبيوتر والشركات التى تقدم خدمات طبية مساعدة مثل العناية الصحية فى المنزل - باختصار، أنشطة جديدة يمثل نموها تهديدا لتفوق وسيادة بارونات الصناعات القديمة .

وفى نهاية المطاف زعزع كل من مورجان وميلكن الهياكل الوطيدة والثابتة لبنيان العصر الذى كان يعيش فيه ، ولكن فى اتجاهات متناقضة تماما تقريبا . ولذلك ، وبمعزل عن أية دعوى قضائية ، فإن كل منهما جلب على نفسه عواصف من الانتقادات والشايات . وسواء أكان ذلك للخير أم للشر ، بشكل مشروع أو غير مشروع ، فإن كلا منهما حول اللعبة المالية فى عصره بحيث تلبى احتياجات جديدة للاقتصاد .

عصر ما بعد وول ستريت :

بالرغم من أن الانقلابات التى تسبب فيها ميلكن بدت فى حينها مذهلة ، فأنها فى الحقيقة لم تكن سوى أحد أوجه ثورة أكثر رحابة من ذلك بكثير ، لأن التغيرات التى حدثت فى مجال السيطرة على رأس المال واستخدامه - رأس المال الذى يظل أحد المصادر الرئيسية للسلطة فى مجتمعنا - تزامنت مع تغيرات أكثر عمقا ، تؤثر على الاقتصاد ككل .

ففى زمن مورجان ، وبقدر ما دامت أيام وول ستريت الجميلة ، كان الانتاج بالجملة وبملايين المنتجات المتماثلة هو الرمز الأمثل « للعصر الحديث » . أما فى الوقت الحالى ، فأننا نشهد أقول مبدأ الانتاج بالجملة ،

ولقد طرحت هذه الفكرة فى عام ١٩٧٠ فى كتاب « صدمة المستقبل » ثم طورتها بعد ذلك فى عام ١٩٨٠ فى كتاب « الموجة الثالثة » .

فتقنيات الانتاج المزودة بالحاسب الآلى تسمح الآن ، وبشكل متزايد ، بانتاج كميات صغيرة من سلع مصنعة طبقا لمتطلبات العميل وتستهدف هذه المنتجات منافذ بيع متخصصة . وتنتقل الشركات الأكثر تقدما من انتاج نفس السلع على فترة طويلة الى انتاج مجموعات قصيرة من « منتجات ذات قيمة مضافة متزايدة » ، ومنها على سبيل المثال الفولاذ الخاص أو الكيمياء المتطورة . وفى الوقت نفسه ، فإن الابتكارات المستمرة تقلل دورة حياة كل منتج .

كما أننا نلاحظ تغيرات موازية تماما فى قطاع الخدمات المالية ، الذى ينوع أيضا مجموعات ويقلل دورة حياتها ، وي طرح سبيلا من « المنتجات » عالية التخصص مثل أنواع جديدة من الأوراق المالية المتنوعة وصكوك الرهنية وبوالص التأمين وأدوات الائتمان وسندات التمويل المشتركة ، مع عدد لا نهائى من التوافق والتبادل فيما بينها . ان السلطة على رأس المال تنتقل تدريجيا الى الشركات القادرة على الابتكار المستمر والتميز ، باضفاء صفة شخصية على المنتج .

فى الاقتصاد الجديد للموجة الثالثة ، يمكن صنع سيارة أو جهاز كمبيوتر فى أربع دول مختلفة وتجميعها فى دولة خامسة .

كما تتسع الأسواق من جانبها وتمتد فيما وراء الحدود الوطنية : وباللغة الجارية ، فإن الأعمال تتخذ « حجما عالميا » . ومرة أخرى ، نرى بالتوازي كل الخدمات المالية : بنوك ، تأمين ، أنشطة بورصة ، تتوسع بسرعة كبيرة لتشمل كوكب الأرض لخدمة الشركات العميلة .

ان اقتصاد الموجة الثالثة يعمل بسرعة لم يسبق لها مثيل . ولما وكبة الايقاع ، تضخ الشركات المالية المليارات من أجل امتلاك التكنولوجيات الأكثر حداثة . أن أجهزة الكمبيوتر الجديدة وشبكات الاتصالات ، لا تسمح فقط بتنويع المنتجات الموجودة واكسابها مواصفات شخصية ولكنها تسمح أيضا بأن تقترب سرعة المعاملات من التشغيل اللحظى .

وبينما ينتقل الجيل الجديد من المصانع من نظام « المجموعات » المتتالية الى الانتاج فى شكل تيار مستمر ، فإن المؤسسات المالية تتبع هذه الحركة وتتخلى عن « مواعيد البنك » من أجل تأمين الخدمات لمدة أربع وعشرين ساعة يوميا . وتظهر مراكز مالية فى مناطق زمنية متعددة . فكل شيء يباع ويشترى بلا توقف : أسهم وسندات ومواد أولية ومواد غذائية ونقود . وتسمح الشبكات الالكترونية بتجميع وتوزيع مليارات فى وقت يبدو وكأنه جزء من مليون من الثانية .

ان السرعة فى حد ذاتها - القدرة على متابعة الايقاع أو البقاء فى الصدارة والمقدمة - تؤثر على توزيع الأرباح والسلطات . ولعل أفضل مثال على ذلك هو تخفيض أو تقليل « التعويم » الذى كانت تستفيد منه البنوك من قبل . ويقصد به الأموال الموجودة فى حسابات العملاء والتي يستطيع البنك جنى فوائد عليها ، الى أن تتم مقاصة الشيكات المسحوبة . وكلما سارعت أجهزة الكمبيوتر من هذه العملية ، فإن الأرباح التى تتحقق على هذه الأموال تقل وتجد البنوك نفسها مضطرة الى البحث عن موارد أخرى بديلة - وهو ما يقودها الى مواجهة منافسة مباشرة من فروع أخرى فى قطاع الخدمات المالية .

وكلما نمت أسواق رؤوس الأموال واتصلت وارتبطت فيما بينها متخفية المناطق الزمنية ، ابتداء من هونج كونج وطوكيو الى تورنتو ، فإن النقود تسور بسرعة أكبر . ويزداد « التطاير » مع تزايد السرعة وتنتقل السلطة المالية من يد الى يد أخرى بسرعة أكبر فأكبر .

كل هذه التغيرات تمثل فى مجموعها أعمق عملية إعادة هيكلة عرفها عالم المال منذ فجر العصر الصناعى . فهى تعكس ظهور نظام جديد لخلق الثروة . حتى ان الشركات الأكثر قوة التى كانت حتى وقت قريب تسيطر على تدفقات ضخمة من رؤوس الأموال ، تعاني حالياً وتعرض لهزات مثل قشة فى قلب العاصفة .

ففى عام ١٩٨٥ بدأ سولومون برزرس - أكبر بنك استثمارى أمريكى فى بناء مركز رئيسى له مدهش يتكلف ٤٥٥ مليون دولار فى دائرة كولومبس بمانهاتن . وفى ربيع ١٩٨٧ ، كانت الشركة مهددة بعرض شراء علنى ، مما اضطرها فى أكتوبر من نفس العام الى الانسحاب من سوق السندات المحلية التى ظلت تسيطر عليها طوال عشرين عاماً ، كما اضطرت الى التخلي أيضاً عن العمل فى السندات التجارية ، واستغنت عن ٨٠٠ موظف من ٦٥٠٠ هم اجمالى عدد العاملين فيها . ثم أصابها انهيار البورصة فى أكتوبر ١٩٨٧ فى مقتل . وفى ديسمبر اضطرت الى التخلي بخزى عن مشروعها الكبير لاقامة المقر الرئيسى للشركة وخسرت بذلك ٥١ مليون دولار .

وبينما كانت الأرباح تنهار وأسعار صكوكها الخاصة تنخفض كانت الانقسامات الداخلية تمزق سولومون برزرس : فريق يريد الاكتفاء بالبور التقليدى للمؤسسة ألا وهو دور مورد رؤوس الأموال لصالح « البلوشيبس » ، فى حين يريد الفريق الآخر الدخول فى سوق السندات ذات العائد العالى - أو « الجنك بوندز » - التى اخترعها ميلكن ، وكسبه عملاء من شركات الصف الثانى . ونجم عن كل ذلك اختلال فى

العمل وفوضى عامة • وأقر رئيس الشركة جون جوتفروند بذنبه حيث قال :
« لقد تغيرت بعض السمات الأساسية للعالم ، ولم يكن معظمنا على رأس
السباق • لقد تركنا انفسنا لهذا العالم الحديث يجرنا اليه كرها » •

ولكن بالنسبة للكهنة القدامى ، فان « العالم الحديث » هو وسط
متقلب وعدائى • ان فروعاً كاملة من القطاع المالى تترنح ، وليس فقط
شخصيات فردية أو شركات • ان انهيار أكثر من خمسمائة صندوق توفير
أمريكى - مما اضطر الحكومة الى حقن مئات المليارات فى خطة انقاذ
عاجلة ، يجسد تلك الحالة من عدم الاستقرار المتزايد • فالوكالات
الحكومية المستولة عن وضع اللوائح والقوانين ، والتي تم تكوينها
وتصميمها لعالم صناعى أكثر بساطة وبطئاً ، قد اتضح عجزها عن توقع
الكارثة التى كانت تتشكل وأبعادها ، أما « مؤسسات الادخار » التى
أخذت على غرة وهى عاجزة عن مواجهة التغيرات السريعة لأسعار الفائدة
فقد غاصت فى مستنقع حماقة والفساد •

مسار السلطة المتعرج :

مع تآكل حقيقة أن الاقتصاد أصبح كونياً اتسع مجال السوق المالية
ذاتها لدرجة أن أية مؤسسة أو شركة أو شخصية - تجدد نفسها وقد
تقرضت • ان تيارات هائلة تتدافع خلال النظام القائم ، وتثير فى طريقها
اضطرابات وانفجارات على الصعيد العالمى •

منذ فجر العصر الصناعى ، أصبحت أوروبا ولمحة طويلة مركز سلطة
المال ، ولكن فى نهاية الحرب العالمية الثانية انتقل هذا المركز الى أمريكا
الشمالية ، وبشكل أكثر تحديداً الى الطرف الجنوبى من جزيرة مانهاتن •
وظلت السيطرة الاقتصادية للولايات المتحدة بغير منازع لحوالى ثلاثة
عقود • بعدها ، لم يتوقف المال - والسلطة التى تنبع منه - عن الانتقال
من مكان الى آخر فى مسار متعرج مضطرب على امتداد الكرة الأرضية مثل
كرة باشينكو أصيبت بالجنون •

فنحو منتصف السبعينات ، وعلى ما يبدو بين ليلة وضحاها ،
انتزعت منظمة الأوبك مليارات من أوروبا وأمريكا الشمالية (فضلاً عن
باقى العالم) ، ثم جعلتها ترتد الى الشرق الأوسط • وسرعان ما انتقلت
أرصدة البترول دولار مباشرة الى حسابات بنكية فى نيويورك ، ومن هناك
اتجهت الى الأرجنتين والبرازيل والمكسيك فى شكل قروض فاحشة ، حيث
عادت أموال البترول مرة أخرى ومباشرة الى البنوك الأمريكية أو
السويسرية • ومع انخفاض قيمة الدولار وتطور العلاقات التجارية العالمية ،
اتجهت رؤوس الأموال هذه المرة الى طوكيو ومن هناك قفزت مرة أخرى
الى الولايات المتحدة فى شكل استثمارات فى العقارات وسندات الخزنة

ومجالات استثمارية أخرى - كل ذلك كان يتم بسرعة جعلت الأمور تختلط على الخبراء في محاولتهم لفهم الأحداث .

ان كل انحراف أو تراجع لرأس المال يجبر ورائه اعادة توزيع للسلطة على المستوى المحلى وعلى المستوى العالمى . فعندما أغرقت الأرباح البترولية الشرق الشرق الأوسط ، بدأت البلاد العربية تمتلك سلاحا ثقيلا فى حلبة السياسة العالمية . ووجدت اسرائيل نفسها معزولة بشكل متزايد فى الأمم المتحدة . وقطع العديد من الدول الافريقية علاقتها الدبلوماسية مع اسرائيل نظرا لاجتياحها للبترول ومعونة الحكومات العربية . وفى مناطق مختلفة من العالم ، بدأ البترودولار يمارس تأثيرا على وسائل الاعلام . وفى الرياض وأبو ظبي ومدينة الكويت ، اكتظت ردهات الفنادق بمسؤولين يحملون حقائب أوراق : مندوبو شركات ورجال مصارف وكوادر مختلفة وسماسرة قدموا من جميع أنحاء العالم لكي يتسولوا بطرق مخزية ، اتصالات أو عقود لدى أقرباء الأسر الحاكمة .

وفى بداية الثمانينات ، ومع تفكك الاوبك وانخفاض سعر البترول هبطت الفورة وتقلصت السلطة السياسية العربية . حاليا نجد حشد الزوار المتسولين ، الذى يمثل غالبا أكبر البنوك والشركات ، يتزاحم فى طوكيو فى ردهات فندق الاوكورا أو الامبريال .

وتجسد الانهيارات الكبرى فى البورصات (مثلما حدث فى ١٩٨٧ و ١٩٨٩) عدم الاستقرار المتزايد للسوق العالمية لرؤوس الأموال التى تتأخر تأثرا هائلا بفعل هذه التقلبات الهائلة . ولقد بات من الصعب الآن التحكم فى النظام القديم الذى استقر فى عالم كان لكل بلد اقتصادها الوطنى المستقل بنفسه ، والمنعزل عن اقتصاد الدول الأخرى ، ولكن يتضح أن آليات الأمن القديمة قد تجاوزها الزمن كما تجاوز عالم المصانع القديمة الذى كان عليها حمايته .

ان اتساع نطاق عملية الانتاج والتسويق ليشمل الكرة الأرضية يتطلب أن تستطيع رؤوس الأموال عبور الحدود الوطنية بسهولة ، غير أن ذلك يستتبع ازالة اللوائح والأنظمة المالية القديمة والحواجز التى اقامتها الأمم لحماية اقتصاداتها المتبادلة . ولكن من ناحية أخرى يمكن ادراك العواقب السلبية التى قد تنجم عن تخفيف الحواجز تدريجيا من قبل الجانب اليابانى أو عن اختفائها نهائيا ، كما فى الاطار الأوروبى .

ان مصادر رأس المال التى تتكون حاليا فى زيادة مستمرة ، وهى مصادر جاهزة وحاضرة فى كل لحظة وفى أى مكان ، بغية أن أصبح النظام المالى أكثر مرونة وأكثر قدرة على تجاوز الأزمات المحلية . الا أن هذا

الوضع الجديد يجعل المزايدات ترتفع ويزيد من خطر حدوث انهيار عام .

ان السفن الحديثة مزودة بفراغات عازلة ، تعمل على ألا يؤدي نفاذ المياه الى جزء من السفينة لتسريبها الى بقية الأجزاء وبالتالي غرق السفينة . بالنسبة لتحرير رؤوس الأموال فان انسيابها وتدفقها بدون عوائق انما يساوى الغاء عوازل الأمان . وان كانت الحرية تعد أساسية للنمو الاقتصادي ، فانها تزيد من خطر حدوث عدوى دولية في حالة وجود صعوبات خطيرة في بلد معين . ومن ناحية أخرى ، فان هذه الحرية تهدد سلطة مؤسسة من أهم المؤسسات الاقتصادية في العصر الصناعي ، ألا وهي البنك المركزي .

المركبة الوشيكة من أجل السيطرة على كوكب الأرض :

منذ حوالي عشر سنوات ، كانت حفنة أو حفتان من قادة البنوك المركزية وكبار الموظفين يستطيعون التدخل بشكل حاسم في كل الأسعار . سواء أكان ذلك سعر لحم الخنزير الدنماركي أم سعر سيارة داتسون اليابانية وذلك بالتلاعب في أسعار الفائدة وبالتدخل في أسواق صرف العملات .

أما اليوم فقد أصبح الأمر أقل سهولة ، بدليل النمو الهائل في تجارة العملة والمنظمات والشبكات الدولية التي تسهل هذه التجارة .

منذ سنوات قليلة ، كان بنك اليابان يستطيع تعديل نسبة سعر الدين مقابل الدولار وذلك بشراء أو بيع حوالي ١٦ مليار دولار . أما الآن فمثل هذا المبلغ يبدو مثيرا للسخرية ، حيث تقدر قيمة التحويلات اليومية من النقود في بورصات لندن ونيويورك وطوكيو فقط ، بحوالي ٢٠٠ مليار دولار أي أكثر من ألف مليار دولار أسبوعياً ، ١٠٪ فقط من هذه المبالغ يرتبط بالتجارة الدولية ، أما الباقي فيتسم بطابع مضاربي صرف .

وفي ظل هذه الظروف ، أصبح الدور الذي يمكن أن تلعبه البنوك المركزية ، سواء بشكل فردي أو حتى بالتشاور الجماعي ، دوراً محدوداً .

وبما أن هذه البنوك سرعان ما تفقد سلطتها ، وهو ما ينطبق على سلطة الدول التي من المفترض أنها تمثلها ، تتصاعد صرخات انذار تطالب بتنظيم جديد أكثر مركزية ، يتجاوز الحدود الوطنية . وتوازي هذه الدعوة الرغبة في السيطرة على نظام مالى لما بعد العصر الصناعي باستخدام نفس الأدوات التي كان يستعملها عصر المصانع ، ولكن باضفاء مزيد من القوة عليها .

ففى أوروبا ، ينادى بعض القادة السياسيين باستبعاد العملات الوطنية ، وبخلق بنك مركزى أوروبى وحيد .

يدفع ادوارد بالادور ، وزير الاقتصاد والمالية الفرنسى الأسبق وهانز ديتريش جينشر ، وزير الخارجية الألمانى السابق وعند آخر من كبار المسئولين الفرنسيين والبلجيكيين والإيطاليين ، هذه المركزية الى مستوى أعلى . يعرب ليان لاونهاردت من الكومرزينك (البنك التجارى) فى فرانكفورت عن اعتقاده بأن الأمر سينتهى « بأن نصبح مرغمين على أن يكون لدينا بنك مركزى أوروبى » ، وان كان يقر بأن تحقيق ذلك سيتطلب بعض الوقت .

أما فى بريطانيا ، فقد قادت رئيسة الوزراء السابقة مارجريت تاتشر معركة فى الخطوط الخلفية للدفاع عن السيادة الوطنية . غير أننا ، على الصعيد العالمى ، نرى مجموعة الدول الصناعية السبع الكبرى تعدد المحاولات من أجل تنسيق وتزامن السياسات فى مجال أسعار الصرف وأسعار الفائدة وعوامل متغيرة أخرى . وفى الوقت نفسه ، ينادى أساتذة جامعات وبعض الخبراء الماليين بإنشاء بنك مركزى عالمى .

وإذا انتصر أنصار النشاط المالى على المستوى العالمى ، فإن سلطة البنوك المركزية الحالية ستزداد ضعفا ، بعد أن كانت هذه البنوك ، ومنذ فجر العصر الصناعى هى المنظم الرئيسى للعبة رؤوس الأموال فى العالم غير الشيوعى .

ونتيجة لذلك ، سوف تشهد العقود القادمة صراعا ضخما من أجل السلطة بين أنصار العالمية والمدافعين عن القومية ، وسيدور هذا الصراع حول طبيعة المؤسسات الجديدة المسئولة عن تنظيم سير عمل أسواق رؤوس الأموال العالمية . وهذا الصراع لن يكون سنوى احدى سمات المجابهة بين النظام الصناعى المحتضر والنظام العالمى الجديد لخلق الثروة الذى يتشكل حاليا .

ومن سخرية القدر ، أن هذه الاقتراحات من أجل السيطرة المالية العالمية التى تتسم بالمركزية الشديدة ، تسير فى اتجاه معاكس لاتجاه التطور الاقتصادى الحقيقى ، الذى نلاحظه على مستوى الانتاج والتوزيع ، لأن كلا منهما يتجه الى الانتشار والتنوع واللامركزية . ومن ثم يمكن تصور أن نتيجة هذه المعركة الكبيرة من أجل السلطة المالية لن ترضى أيا من المعسكرين . وقد يحتفظ لنا التاريخ بمفاجأة أن يضطرنا الى إعادة صياغة المسائل فى منظور جديد ، وإلى اختراع مؤسسات جديدة تماما .

غير أن هناك شيئا يبدو أكيدا : فخلال بضعة عقود ، عندما تبلغ معركة إعادة تشكيل النظام المالى العالمى ذروة عنفها ، سيكون قد تم الاطاحة بالعديد من « العروش والهيمنات » الحالية .

ولكن هذه الاضطرابات والانقلابات فى توزيع سلطة المال على الصعيد العالمى لا تمثل سوى جزء من كل . فى الواقع ، ستبدو هذه الانقلابات من الناحية التاريخية صغيرة جدا بالمقارنة بالثورة التى ستحول طبيعة الثروة ذاتها : حيث يجرى حاليا شئ غريب للنقود نفسها ، شئ يكاد يكون غير طبيعى .

الفصل السادس

المعرفة : ثروة مصنوعة من الرموز

كانت الثروة في زمن سابق عنصرا بسيطا -
يملكها الإنسان أو لا يملكها • كانت صلبة
وملموسة • ومن ثم كان من السهل ادراك ان
الثروة تمنح السلطة والنفوذ ، وان السلطة
تمنح الثروة ايضا •

• كان الأمر واضحا ، بسبب أن الاثنين كانا يستندان الى الأرض •

وكانت الأرض أهم أشكال رأس المال جميعا • كانت كمية محددة ،
بمعنى أنك اذا استخدمتها لا يستطيع أحد آخر أن يستخدمها في نفس
الوقت • بل والاكثر من ذلك أنها كانت ملموسة تماما • كان يمكن قياسها
وحفرها وتقليبها وغرس قديمك فيها والشعور بها بين أصابع القدمين
وجعلها تنساب من بين أصابع اليد • وخلال أجيال ، كان أجدادنا
اما يملكونها ، أو يتحرقون شوقا الى امتلاكها •

وقد تعرضت الثروة لأول تحول عندما بدأت مداخن المصنع ترتفع
نحو السماء • فبدلا من الأرض أصبحت الآلات والمواد الأولية اللازمة
للانتاج الصناعي هي أشكال رأس المال المطلوبة بشدة : أفران عالية
وأنوال نسيج وخطوط تجميع وآلات لحام أو حياكة والبوكسيت
والنحاس والنيكل •

غير أن رأس المال الصناعي ظل كمية محدودة • اذا استخدمت فرن
سبائك لانتاج كتلة المحرك ، فلا يستطيع شخص آخر استخدام هذا الفرن
في الوقت نفسه •

كما ظل لرأس المال شكل مادي . فعندما كان جيه . بي . مورجان
أو أي مصرفي آخر يستثمر في شركة ما ، كان يريد أن يجد في ميزانيته
« أصولا صلبة » . عندما كان رجل مصرفي يدرس قرضا ، كان يريد
ضمانا « ذا أساس » مادي وملحوس .

غير أنه على خلاف ملاك الأراضي الذين كانوا يعرفون ثروتهم حق
المعرفة ، وكان كل حقل ونبع وشجرة فاكهة هي أشياء مألوفة لهم ، فإن
قليلا من المستثمرين في العصر الصناعي قله رأوا - أو لمسوا - الآلات
والمعادن التي تستند عليها ثروتهم . وبدلا من هذه الآلات والمواد الخام ،
كان المستثمر يحصل على ورقة زمنية تماما ، سند أو شهادة سهم تمثل
قسما من قيمة الشركة التي استثمرت رأس المال .

كان ماركس يتكلم عن استلاب العامل بالنسبة لما ينتجه ولكن
يمكن أيضا ذكر استلاب المستثمر بالنسبة لمصدر ثروته .

داخل الجمجمة :

كلما احتلت قطاعات الخدمات والمعلومات مكانا متناميا في
الاقتصادات المتقدمة ، أصبح الانتاج نفسه يعتمد على « المعلوماتية » ،
وتتغير بالضرورة طبيعة الثروة . ولا يزال المستثمرون ، في الفروع
الصناعية المتخلفة ، يعتبرون « الأصول الصلبة » شيئا ضروريا - منشآت
ومعدات ومخزون ، أما الذين يعملون في الفروع الأكثر تقدما وذات النمو
السريع ، فيتحذرون عناصر مختلفة تماما كأساس لاستثمارهم .

فلا أحد يشتري سهم « آبل كمبيوتر » أو « آي . بي . ام » بسبب
الأصول المادية للشركة . لأن المهم في هذه الحالة ليس المباني والآلات
ولكن الاتصالات والقدرة التي تملكها هذه الشركات ، بالنسبة لامكانات
النمو والدعاية والتسويق والقدرة التنظيمية لادارتها والأفكار التي تطن
في رؤوس مهندسيها . وينطبق الشيء نفسه بالطبع على مجموع القطاعات
الاقتصادية التابعة للموجة الثالثة - مثل شركات فوجيتسو أو ان . اي .
سي في اليابان أو سيمنس في ألمانيا أو مجموعة بل الفرنسية ، أو مثل
شركات ديجيتل اكويمينت وجينيتك وفيدرال اكسبريس . والمدهش
في الأمر أن صك المشاركة لا يمثل هنا سوى المزيد من الرموز الأخرى .

إن الانتقال الى هذا الشكل الجديد من رأس المال جعل الأفكار
المبسقة التي تستند اليها الأيديولوجية الماركسية والاقتصاد الكلاسيكي
وقد تجاوزها الزمن ، لأن كلا منها يفترض طابعا كميًا محدودا لرأس

المال التقليدي . فعلى نقيض الأرض أو الآلات التى لا يستطيع سوى شخص واحد أو شركة واحدة استخدامها فى نفس الوقت ، فإن بإمكان العديد من المستخدمين الاستعانة بنفس المعرفة ، فى آن واحد ، وإذا أحسنوا استغلالها ، يمكنهم أن يولدوا مزيدا من المعرفة ، فالمعرفة بطبيعتها ليست قابلة للنضوب ، ولا هى قاصرة على أحد بعينه .

غير أن كل ذلك لا يعطى سوى فكرة ضعيفة جدا عن الثورة الكبيرة التى تؤثر على لب رأس المال وجوهره . وإذا كان التطور نحو « رأس المال - المعرفة » حقيقة واقعة فإن ذلك يستتبع بالتالى ، أن يصبح رأس المال ذاته بالتدريج « وهميا » : بمعنى أن يتكون بشكل كبير من الرموز التى لا تمثل هى ذاتها سوى رموز أخرى ، محفوظة فى ذاكرة وفكر الانسان - أو الكمبيوتر .

وهكذا نجد رأس المال الذى كان فى البداية قابلا لأن يحس ويلمس بشكل مباشر، قد أصبح فى أول الأمر ورقا يرمز الى أصول مادية، ثم ورقا يرمز الى رموز - ليتحول فى النهاية الى اشارات الكترونية ترمز الى ورق .

وبينما يعتمد رأس المال بشكل مضطرد على عناصر غير ملموسة (وهو تطور غير قابل للارتداد تخفيه مؤقتا قواعد محاسبية ولوائح ضريبية بالية) ، تصبح الأدوات ذاتها المتبادلة فى الأسواق المالية من صكوك وأسهم وسندات « غير واقعية » .

فى شيكاغو ولندن وسيدنى وسنغافورة وأوزاكا ، تمر مليارات من يد الى يد فى شكل أدوات تسمى « مشتقات » - على سبيل المثال أوراق مالية لا تستند الى صكوك هذه الشركة أو تلك ولكن على المؤشرات المختلفة للسوق . وبالاتباع خطوة أخرى عن « العوامل الأساسية » نصل الى خيارات على نفس هذه المؤشرات . وأبعد من ذلك ، نجد النواتج المسماة « اصطناعية » التى تمنح المستثمرين ، من خلال سلسلة من العمليات المعقدة نتائج تحاكي أو تعكس نتائج سندات أو أسهم أو خيارات أو مؤشرات موجودة .

وسرعان ما نصل الى استثمارات أكثر تجريدا تعتمد على مؤشرات المؤشرات ومشتقات المشتقات وعلى مصطنعات تعكس مصطنعات .

ان رأس المال فى طريقه الى أن يصبح وبسرعة « فوق رمزى » .

ولما كانت قوة العلم الحديث ترجع الى سلاسل من البراهين والاستدلالات التى لا نهاية لها ، وحيث ان علماء الرياضيات يعملون هياكل

أكثر اتساعا بشكل مضطرب ويراكمون النظرية فوق الأخرى حتى يصلوا في النهاية الى إنتاج جسم من المعارف يستطيع هو نفسه أن ينتج نظريات أكثر تجريدا ، وكذلك خبراء الذكاء الاصطناعي أو « مهندسو المعرفة » الذين يقيمون بمساعدة الاستدلالات بنايات وهياكل تصنيفنا بالدوار ، نجد أننا في النهاية ، ونتيجة لكل ذلك ، في طريقنا لخلق رأسمال يتكون من مشتقات متتالية ، أو يمكن القول ، من صور تنعكس الى ما لا نهاية .

شاهد قبر للورق :

هذه التغيرات في حد ذاتها تعد ثورية ، غير أن تحولات موازية تؤثر في طبيعة النقود ذاتها ، توسع أيضا من مدى هذا التحول .

عندما تفكر في الدولار والفرنك والين والروبل والمارك الألماني ، فأننا نسمع في الغالب حفيف الورق . ولكن اذا وجد أحد أجدادنا نفسه وقد نقل بمعجزة الى عصرنا ، فان ذلك يبدو له أكثر الأشياء غرابة على الإطلاق : لأنه لن يبادل قط قطعة من قماش يمكن أن تكسوه أو مكيا لا من حبوب يمكن أن يغذيه مقابل ورق « لا نفع منه » .

فعلى امتداد العصر الزراعي ، أو حضارة الموجة الأولى كانت النقود عبارة عن مادة لها كيان ملموس وتملك قيمة ذاتية . كان هناك بالطبع الذهب والفضة ، ولكن أيضا الملح أو التبغ أو المرجان أو الاقمشة القطنية أو النحاس أو قواقع غوري - وهي عبارة عن نقد صدفى كان رائجا في الهند وأفريقيا السوداء . في الواقع ، كان عدد لا نهائى من المنتجات النافعة في لحظة أو أخرى يمكن أن يقوم بدور النقود - ومما يبعث على السخرية أن الورق ، الذى كان استخدامه قليلا في الحياة اليومية قبل ظهور التعليم العام ، لم يرق قط بدور النقود أو ناسدا ما كان يستخدم لهذا الغرض .

ولكن عند فجر العصر الصناعي ، بدأت تنتشر أفكار غريبة بخصوص النقود . فعلى سبيل المثال ، نشر شخص في انجلترا يدعى وليم بوتر ، كتيباً في عام ١٦٠٥ ، كان بمثابة النبوءة حيث قدم افتراضا ، كان لا يمكن التفكير فيه اطلاقا في ذلك الوقت ، يقول : « ان الثروة الرمزية [سوف] تحل محل الثروة الحقيقية » .

وبعد ذلك بأربعين عاما ، وبينما كان توماس سافرى وآخرون يتكرون النماذج البدائية للآلة البخارية ، كان المفهوم الجديد للنقود ينتقل الى المرحلة التجريبية .

كان المستوطنون الأمريكيون هم أول من قام بطباعة النقود ، على الأقل في الغرب ، وذلك لان الانجليز كانوا يحظرون عليهم سك قطع النقود الذهبية أو الفضية .

ويتطلب استبدال مادة تملك قيمة ذاتية مثل الذهب أو التبغ أو الفراء بورق لا قيمة له عمليا ، ثقة رائعة من جانب المستخدمين له ، لأنه اذا لم يعتقد الناس أن الآخرين سيقبلون الورق ويبادلونه مقابل مواد حقيقية ، فان هذا الورق ما كان ليساوى شيئا على الاطلاق . وبالتالي اعتمدت النقود الورقية بالكامل على الثقة . غير أن هذا النوع من النقود سيطر على المجتمع الصناعي وحضارة الموجة الثانية .

وحاليا ، وفي اللحظة التي يتأكد فيها اقتصاد الموجة الثالثة الأكثر تقدما ، تجد النقود الورقية نفسها مهددة بالبطلان شبه الكامل . فهي تبدو الآن مثلها مثل مداخن المصانع وخطوط التجميع ، كمنتج من منتجات العصر الصناعي الذي يوشك على نهايته . وباستبعاد الدول المتخلفة اقتصاديا وبعض الاستثناءات الثانوية تماما ، فان النقود الورقية ستلحق قريبا بالمصير الذي آلت اليه نقود المرجان أو الأساور النحاسية .

نقود على المقاس واشباه النقود :

يوجد حاليا في العالم حوالي ١٨٧ مليون شخص لديهم بطاقات الائتمان التي تحمل اسم « فيزا » ويستعملونها في حوالي ٥٠ مليون محل ومخطة - خدمة ومطعم وفندق وتعاملات تجارية أخرى ، ويتفقون بهذه الطريقة ٥٧٠ مليون دولار يوميا . وهذه البطاقة ليست سوى بطاقة اعتماد واحدة بين بطاقات عديدة أخرى .

وعندما يقوم صاحب المطعم بإرسال رقم بطاقة « فيزا » الخاصة بك أو بطاقة « أميركان اكسبريس » ، فان الحاسبات الالكترونية في الشركة المعنية تضع في حساب المطعم المبلغ المطابق وتطرحه من حساباتها الخاصة وتضيفه الى دينك لها . غير أن ذلك ليس بعد سوى لعبة بطاقات بدائية .

فمع ما يسمى « بالبطاقة الذكية » يكفي أن يدخلها موظف الخزينة في جهاز الكتروني لكي يتم على الفور دفع ثمن الوجبة من حسابك المصرفي . وفي هذه الحالة لن تدفع في نهاية الشهر ولكن على الفور وكأنه شيك يتم صرفه في خلال ثانية واحدة . لقد انتشرت هذه البطاقة الذكية بشكل كبير في فرنسا بعد أن سجل براءة اختراعها المبتكر الفرنسي رولان مورنو ، وذلك بفضل مساندة البنوك والاتصالات اللاسلكية لها .

وتحتوى هذه البطاقة التى انتجتها مجموعة « بل » على رقيقة الكترونية متناهية الصغر تتميز بأنها غير قابلة عمليا للتزوير والغش . وتستخدم اليابان وأوروبا حاليا حوالى ٦١ مليون بطاقة من هذا النوع .

ومع الاندماج المتزايد بين المحاسبة الالكترونية والنظام المصرفي سينتهى الأمر بخزينة التاجر التى أصبحت لا تقوم بعملية التحصيل الى أن ترتبط مباشرة بالبنك ، بحيث يتم اضافة المبلغ الذى يتم صرفه الى حساب التاجر . وابتداء من هذه اللحظة ستحسب فائدة على المبلغ لصالح التاجر وبالتالي يتحول « تعويم » البنك الى صفر ويحرم البنك من العائد الذى كان يجنيه فى السابق من الصكوك قيد التحصيل .

وفى الوقت نفسه ، بدلا من أن يسدد العميل فواتيره خلال مهلة معينة - فى نهاية الشهر مثلا - سيتم دفع الايجارات وقروض الشراء والمصروفات الأخرى المنتظمة بقدر ، أى قطرة بقطرة ودقيقة بدقيقة ، عن طريق نقل دم الكترونى من حساب مصرفى الى حساب مصرفى آخر . وبالتوازي مع تطور قطاع الانتاج ، سوف تقلل هذه الابتكارات بشكل متزايد ، من معالجة العمليات المالية فى شكل مجموعات منفصلة ، لصالح نظام التدفق المستمر ، وبذلك يزداد اقتراب الجهاز المالى من الهدف الاسمى ، ألا وهو التشغيل فى الزمن الفعلى ، أى بشكل لحظى .

وسياتى اليوم الذى سستتيح لكم فيه - اذا أردتم - بطاقات أكثر « ذكاء » حسم ثمن وجبة أو سيارة جديدة ، ليس فقط من حسابكم المصرفى ولكن من أجمالى مواردهم ، بل ونظريا من قيمة المجوهرات أو اللوحات اليابانية التى قد تملكونها .

وستكون لدينا قريباً البطاقة الفاقصة الذكاء ، المسماة « بنك الكترونى للخيب » التى أعددتها شركة توشيبا بشكل تجريبي لحساب فيزا انترناشيونال . وتتيح الرقيقة الميكروسكوبية التى تحتوىها هذه البطاقة لمستخدمها مراجعة حساباته المصرفية وشراء أو بيع أوراق مالية وخجز مكان فى الطائرة وانجاز مجموعة من المهام الأخرى .

ان التكنولوجيات الجديدة يمكن أن تحقق أيضا عودة جدلية الى موقف كان قائما قبل الثورة الصناعية - ألا وهو تعايش عدة عملات فى إطار اقتصاد واحد . النقود مثلها مثل المواد الغذائية للافطار أو ألف عنصر آخر من عناصر الحياة اليومية تتجه نحو التنوع بحيث يمكن أن نصل الى عصر « العملات بالطلب أو بالمقاس » .

قالت مجلة الايكونوميست البريطانية فى أحد أعدادها : « لنفترض

أن بلدا أصدر عملة من نوع خاص الى جانب العملة الرسمية ٠٠٠ في بعض البلدان يوجد بالفعل لدى المستهلكين هذه النقود الموازية - المعروفة باسم البطاقة المغناطيسية السابقة الدفع ، والتي تتناقص قيمتها كلما استخدمت » .

وهذه النقود الموازية بدأت تسود اليابان • فشركة التليفونات ان • تى • تى تباع عشرة ملايين بطاقة شهريا من هذا النوع ، حيث يدفع المستهلكون قيمة البطاقة مقدما ، ثم يجرون مكالماتهم الهاتفية بفضل هذه البطاقة • وشركة ان • تى • تى سعيده جدا بهذا النظام لأنها عندما تقوم بتحصيل النقود مقدما فانها تستفيد «بتعويم» مماثل لما كانت تتمتع به البنوك قبل زيادة سرعة مقاصات الشيكات • ويستطيع المستهلكون أيضا شراء بطاقات تصلح لمختلف أنواع الانفاق الأخرى ابتداء من تذكر السكك الحديدية الى ألعاب الفيديو •

ويمكن تخيل أنواع من أشباه العملة عالية التخصص • فوزارة الزراعة الأمريكية تتبنى مشروعا سيؤدي الى احلال بطاقة ذكية مبرمجة لمدة شهر من الاعانة وتحمل رقما شخصيا لاثبات الهوية ، محل « طوابع التغذية » التى توزع على الفقراء • ويتعين على مستخدم هذه البطاقة أن يدخلها فى الوحدة الطرفية التى تتولى المحاسبة فى السوبر ماركت ، حيث تقوم الوحدة بالتأكد من هوية البطاقة قبل أن تحسم قيمة المشتريات من المبلغ المسجل فى « الحساب » • ويهدف هذا المشروع الى تحسين نظام المحاسبة من ناحية ، وتقليل الغش والتزوير والسوق السوداء لهذه « الطوابع » من ناحية أخرى • وفى هذه الحالة ، لا يبقى سوى خطوة للوصول الى ما يمكن تسميته « بطاقات الاحتياجات الأساسية » الموجهة الى كل المستفيدين من الاعانة الاجتماعية ، وهى بطاقة ستقتصر صلاحية استخدامها على قيمة الغذاء والايجار وأجرة المواصلات العامة •

وكمثال آخر على شبه العملة يكفى أن نذهب الى أقرب مقصف مدرسى - ففى الولايات المتحدة تستعد ٣٥ منطقة تعليمية لطرح نظام بطاقات وجبات ، قامت بدراسته مؤسسة برى بيد كارد سرفيس من بيرل ريفر بولاية نيويورك • فبواسطة هذه البطاقة التى يدفع الآباء قيمتها مقدما لمدة أسبوع أو شهر مثلا ، يعرف الحاسب الآلى للمدرسة ، الذى يتولى ضبط حساب الاستهلاك ، ما أنفقه كل تلميذ •

ومن خلال هذه الأمثلة ، لا يتطلب الأمر جهدا كبيرا كي نتخيل مثلا بطاقة قابلة للبرمجة بحيث تسمح للآباء بوضع نظام غذائى خاص لأطفالهم • بطاقة طفل معين لا تصلح مثلا للمشروبات السكرية ، وفى حالة

الحساسية من اللين سوف تستبعد البطاقة الأغذية التي تحتوى عليه . . .
وهكذا .

كما يمكن تصور بطاقات يستطيع الأطفال استخدامها فى دور السينما ومحلات أشرطة الفيديو ، تستبعد الأفلام المصنفة اكس أى (للكبار فقط) . ان كل أنواع العملات ذات المواصفات الشخصية قابلة للتحقيق بما فى ذلك ما يمكن تسميته « بالنقود المبرمجة » .

باختصار ، بعد أن ظلت هذه البطاقات لفترة ترمز الى الانتماء الى الطبقة المتوسطة ، بدأت الآن تفرض نفسها فى كل مكان . ملايين المسنين الأمريكيين الذين اعتادوا لسنوات على أن يتلقوا شيكا شهريا من التأمين الاجتماعى - قطعة من الورق مساوية لعدد معين من الدولارات الورقية - لن يجدوا هذا الشيك بعد الآن فى صناديق بريدهم : بدلا منه ، ستوجه الاداة الى بنك كل منتفع اشارة الكترونية تضيف لحسابه المبلغ المخصص له .

وتستخدم الوكالات الفيدرالية أيضا بطاقات الائتمان سواء بالنسبة لمشترياتها أو لجمع الأموال . وحسب ما يقوله جوزيف رايت المدير المنتدب لمكتب الادارة والميزانية فى البيت الأبيض فان العم سام « هو أكبر مستخدم لبطاقات الائتمان فى العالم أجمع » .

فى أى من هذه المعاملات ، لا تتبادل الأيدي شيئا يشبه ولو من بعيد « النقود » بالمعنى التقليدى للكلمة ، ولا يتم نقل أو تحويل قطعة نقود أو ورقة نقدية واحدة . أصبحت « النقود » هنا تتكون من سلسلة من الأصفار والآحاد يتم ارسالها عبر سلك أو ميكروويف أو أقمار صناعية .

لقد بات كل ذلك معتادا بالنسبة لنا وبتنا نعطي ثقتنا تماما لهذا النظام ، لدرجة أنه نادرا ما نستشعر شكوكا . على النقيض فاننا نرتاب عندما نرى مبالغ ضخمة من النقود السائلة تتبادلها الأيدي ، وينتابنا الشك فى أن هناك شيئا مشبوها ومريباً ، لأننا نفترض مسبقا أن الدفع نقدا يهدف الى التهرب من الضرائب أو أن الأمر يتعلق بتجارة المخدرات .

سلطات أخفقت :

ان مثل هذه التحولات العميقة التى يشهدها النظام النقدي تهدد بالضرورة المؤسسات القائمة التى ظلت تحظى حتى الآن بمكانة ذات سلطة ونفوذ هائلين .

فعند مستوى معين ، يطرح اخلال النقود الالكترونية محل النقود

الورقية للمناقشة بشكل مباشر وجود البنوك ذاتها كما نعرفها . يؤكد
دى هوك الرئيس السابق لفيزا انترناشيونال : « ان البنك لن يستطيع
الحفاظ على دوره كمشغل رئيسي في عمليات الدفع » . في السابق ، كانت
البنوك تتمتع أيضا باحتكار بالنسبة لمقاصد الشيكات ، وهو احتكار
ممنوح من النولة ، أما حاليا فان النقود الالكترونية تهدد البنوك في هذا
المجال . وكى تتدارك ذلك ، استثمرت بعض البنوك أموالها في أنشطة
بطاقات الائتمان . والشئ الأهم ، أنها مدت نطاق عملها بإنشاء آلات
الصرف الآلى . وإذا أصدرت البنوك بطاقات خصم ، وتمكنت من اقامة
وحدات طرفية موازية لهذه البطاقات في ملايين نقاط البيع ، فانها ستتمكن
من دفع هجوم شركات بطاقات الائتمان : لأن بطاقة الخصم في هذه الحالة
تسمح لتاجر التجزئة أن يحصل على ثمن المشتريات بشكل فوري بدلا
من أن ينتظر الدفعات المؤجلة لـ دينرز كلوب أو أميركان اكسبريس
أو فيزا ، ومن المحتمل أيضا ألا تكون لدى التجار رغبة شديدة في أن
يدفعوا باستمرار لهذه الشركات نسبة على كل شئ يبيعونه .

ومن ناحية أخرى ، يجب على البنوك أن تواجه هجمات كل أنواع
ال « لابتك » . ففي اليابان ، مثلا ، أصيبت وزارة المالية بعرق بارد لفكرة
أن شركات خاصة مثل ان . تى . تى . يمكنها إصدار « أوزاق » من
البلاستيك تمثل نوعا من العملة ، وبالتالي فان هذه العملة ستعمل خارج
النظام المصرفي ولوائحه وقوانينه . وإذا كان بإمكان شركة ما تحصيل
مال مقابل بطاقة مدفوعة القيمة مقدما ، فانها بذلك تتلقى « ايداعا » تماما
كما كان أى بنك سيفعل ، وعندما يقوم المستهلك بعملية انفاق فان ذلك
يمثل عملية « سحب » ، وعندما تحاسب الشركة التى أصدرت البطاقة
البائع فانها تعمل « كنظام دفع » . وكانت هذه المهام كلها قاصرة على
البنوك وحدها من قبل .

وبالإضافة الى ذلك ، اذا أصبحت الشركات التى تصدر البطاقات
حرة في فتح ائتمانات لعملائها باتفاق متبادل دون الأخذ في الاعتبار
القيود والاحتياطات التى تنظم النشاط المصرفي ، فان البنوك المركزية في
هذه الحالة توشك أن تفقد سيطرتها على السياسة النقدية . لقد تضخمت
النقود « البلاستيكية » بشكل سريع في كوريا الجنوبية لدرجة أن الحكومة
تخشى أن تؤدي الى رفع معدل التضخم .

باختصار ، يهدد انطلاق النقود الالكترونية في الاقتصاد العالمى
بزعزعة الكثير من علاقات السلطة القائمة والراسخة منذ وقت طويل .
في هذه المعركة من أجل السلطة ، تحتل المعرفة المتضمنة في التكنولوجيا
موقعا مركزيا ، ونتيجة المعركة ستقيد تحديد طبيعة النقود نفسها .

نقود القرن الواحدة والعشرين :

من غير المحتمل بالطبع أن تختفى النقود نهائيا سواء أكانت فى شكل معدنى أم ورقى (أو ورق مضمون بمعدن) • ولكن اذا نحينا جانبا افراضات كارثة حرب نووية أو كارثة بيئية ، فإن النقود الالكترونية سوف تنتشر وتتوالد وتستبعد أغلبية الأدوات الأخرى ، نظرا لأنها تجمع قدرة التبادل مع المحاسبة الفورية وهى بذلك تستبعد عمليات كثيرة قليلة الفاعلية ومكلفة كان يتضمنها النظام النقدى التقليدى •

وإذا حاولنا الآن تجميع كل هذه العناصر ، ستنجح عنها وبشكل أخذ علاقة عامة ألا وهى : أن رأس المال - بمعنى الثروة التى يتم تشغيلها بهدف زيادة الانتاج - يتبدل بشكل مواز للنقود ، ويتخذ كلاهما أشكالا جديدة فى كل مرة يطرأ فيها على المجتمع تحول كبير •

وفى هذه اللحظات ، يتطور أيضا مضمونها من المعرفة • فخلال العصر الزراعى ، كانت النقود تتكون من المعدن (أو مادة أخرى) : وكان مضمونها من المعرفة يقارب الصفر • فى الواقع ، لم تكن عملة الموجة الأولى قابلة للمس وواقعية ومستديمة فقط ، بل كانت فى الوقت نفسه سابقة للحروف والكتابة بمعنى أن قيمتها كانت تتوقف على وزنها ، وليس على علامات أو كلمات كان يمكن أن تحفر أو تنقش عليها •

أما بالنسبة للنقود الحالية ، عملة الموجة الثانية ، المصنوعة من الورق ، سواء بضمآن مَادى أو بدونه • فالمهم هو المكتوب على هذا الورق • لقد أصبحت العملة رمزية وإن ظلت قابلة للمس وواقعية : وتحت هذا الشكل فرضت نفسها مع تعميم التعليم •

ومع الموجة الثالثة ، تتحول النقود تدريجيا الى نبضات الكترونية • وتصبح متطايرة ، تنتقل وتتحول بشكل لحظى ، ويتم متابعة تدفقاتها على شاشة فيديو • فى الواقع لم تعد العملة سوى ظاهرة الكترونية ، تومض ، وتطلق صيحتها وتندوى فى أرجاء الكرة الأرضية • ان نقود الموجة الثالثة ليست سوى معلومات - التى هى ذاتها قاعدة المعرفة •

ان رأس المال والعملة ، متجردان من تجسيدهما المادى ، يتبدلان معا على امتداد التاريخ • لقد مرا بالتدريج من شكل واقعى تماما قابل للمس ، الى شكل رمزى ، وحاليا الى شكل « فوق رمزى » •

لقد صاحب هذه السلسلة الطويلة من التبدلات والتحولات تغير

عميق للمعتقدات يكافئ تقريباً التحول الدينى . فبعد أن منحت الثقة للمواد الدائمة والحقيقية مثل الذهب ، ثم الورق بعد ذلك ، توصل الأفراد الى الاقتناع بأن الاشارات الالكترونية المتناهية الصغر والزائلة يمكن مقايضتها مقابل سلع أو خدمات .

ان ثروتنا هى ثروة مصنوعة من الرموز . وينطبق الشيء نفسه ، ولدرجة مذهشة تماما ، على السلطة التى تعتمد على هذه الثروة .

الفصل السابع

المادية المزهوة

بينما كان رونالد ريجان لا يزال يشغل البيت الأبيض التقت ذات يوم مجموعة صغيرة على مائدة « غرفة الطعام الأسرية » لمناقشة مستقبل الولايات المتحدة في المدى البعيد . وضم هذا الاجتماع ثمانية من الكتاب المستقلين المعروفين ، وانضم اليهم نائب الرئيس وثلاثة من كبار مستشاري الرئيس منهم رونالد ريجان الذي كان قد عين حديثا رئيسا لموظفي البيت الأبيض .

وكان قد نظم هذا الاجتماع كاتب هذه السطور بناء على طلب البيت الأبيض . بدأ الاجتماع بتقرير مشترك مقدمه أنه اذا كان علماء المستقبل يختلفون بشدة حول عدد من القضايا التقنية والاجتماعية والسياسية ، فانهم يتفقون جميعا في الاعتقاد بأن الاقتصاد يمر بمرحلة تحول عميق .

وبمجرد أن تم التعبير عن هذا الرأي ، تدخل دونالد ريجان بعنف قائلا : « اذن فأنتم جميعا تعتقدون أننا سنعيش نقص شعر بعضنا البعض أو نبيع هامبورجر بالقطاعي ! ولن تكون قوة صناعية كبرى بعد الآن ؟ » .

دونالد ريجان ، الذي اشتهر حاليا بمذكراته من نوع « قبلني وسأقول كل شيء » أكثر من عمله في البيت الأبيض ، وسرعان ما فقد منصبه اثر خلاف مع سيدة البلاد الأولى نانسي ريجان ، كان فيه ذلك اليوم قد تولى مهام منصبه في الصباح ورمى قفازاه على خشب المائدة اللامع .

ونظر الرئيس ونائبيه في كل اتجاه منتظارا لرد ، ولكن أغلب

المدعويين بلوا منهولين بمباغطة وعنف الهجوم . وكانت هيدى توفلر المؤلف المشارك « لصدمة المستقبل » و « الموجة الثالثة » ولهذا الكتاب هي التي استطاعت مواجهة التحدى ، فقالت بصبر وأناة : « لا يا سيد ريجان . . . ستظل الولايات المتحدة قوة صناعية كبرى . الفارق الوحيد أن نسبة الذين يعملون فى المصانع ستتناقص قليلا » .

ثم أخذت تشرح الفرق بين طرق التصنيع التقليدية والطرق المستخدمة لانتاج جهاز كمبيوتر مثل الماكينتوش ، مشيرة الى ان الولايات المتحدة كانت بدون أدنى شك أحد أكبر مصادر المنتجات الغذائية فى العالم ، بالرغم من أن الزراعة كانت لا تستخدم سوى ٢ ٪ من الأيدي العاملة . فخلال القرن الماضى كان كلما تناقص عدد المزارعين بالنسبة لباقى القطاعات الأخرى ، عززت الزراعة الأمريكية وضعها ولم تتراجع . والسؤال : لماذا لا يحدث الشيء نفسه بالنسبة للصناعة ؟ .

ويثير الدهشة فى الواقع ان حجم العمالة الصناعية فى الولايات المتحدة كان فى عام ١٩٨٨ ، وبعد الكثير من التذبذب ، هو نفس حجمها تقريبا فى عام ١٩٦٨ ، أى يزيد قليلا عن ١٩ مليون شخص . وكانت الصناعة فى ذلك الوقت تساهم فى الدخل القومى بنفس النسبة التى كانت عليها قبل ذلك بثلاثين عاما : ولكنها حققت هذه المساهمة بنصيب أقل من العاملين .

على أية حال ، فإن البقية معروفة ويسهل فك رموزها ، فطالما أن عدد السكان الأمريكيين والجزء العامل منهم لديهم كل الفرص للاستمرار فى النمو ، وأن العديد من رجال الصناعة أعادوا تنظيم انتاجهم فى الثمانينات وجعلوه يعتمد بدرجة كبيرة على الآلية ، فإن نسبة الأيدي العاملة الصناعية ، بالمقارنة بالفروع الأخرى ، يجب أن تستمر فى الانخفاض . وطبقا لبعض التوقعات ، يتعين على الولايات المتحدة خلق حوالى ١٠ آلاف فرصة عمل يوميا خلال السنوات العشر القادمة ، غير أن القليل من هذه الفرص سيكون فى القطاع الصناعى - وقد لا تكون هناك فرص على الإطلاق فى هذا القطاع . ان تطورا مشابها ترك اثره أيضا على اقتصادات اليابان وأوروبا .

الا أن كلمات دونالد ريجان لا تزال تسمع أحيانا من أفواه قادة صناعات سيئة الإدارة ونقابيين يرون أصولهم تدوب ورجال اقتصاد ومؤرخين يدعون الطبول لصالح العظمة الصناعية - كما لو كان أحد يريد أن ينتقص من قدر الصناعة . ان الوهم الذى تم تغذيته ذاتيا ، والقائل بأن الولايات المتحدة فى طريقها لفقد قاعدتها الصناعية ، أتاح الفرصة

لاقتراحات معتوهة مثل التي نشرت مؤخرا في اجلبى مجلات الأعمال والتي طالبت بفرض ضريبة عامة قدرها ٢٠٪ على « جميع الواردات » ، ومنع اعادة شراء الشركات الأمريكية بواسطة الاجانب .

ان جزءا كبيرا من هذه الهستيريا ، ينبع من الاحساس بان انتقال العمالة من الأعمال اليدوية أساسا ، الى الخدمات والمهن الأكثر اعتمادا على العمل الذهني ، لا يمكن بطريقة أو بأخرى الا أن يضر بالاقتصاد ككل ، وأن قطاعا صناعيا ذا حجم صغير (من حيث عدد فرص العمل) « يفرغ » البلاد من ماهيتها . يذكرنا هذا الجدل ، بفاهيم الفيزيوقراطيين الفرنسيين في القرن الثامن عشر الذين كانوا يعتبرون الزراعة هي النشاط « الإنتاجي » الوحيد ، نظرا لعدم قدرتهم على تصور اقتصاد صناعي .

المعنى الجديد للبطالة ؛

ان التباكي على « أفول » الصناعة يتفق في الغالب مع مصالح شخصية ويعتمده على مفاهيم بلابية للثروة والإنتاج والبطالة .

ففي عام ١٩٦٢ صدرت دراسة رائدة بعنوان « انتاج وتوزيع المعرفة في الولايات المتحدة » . لقد وضعت هذه الدراسة ، التي يرجع الفضل فيها الى عالم الاقتصاد بريستون فريتز ماشلوب ، الأسس التي انبنى عليها وتطور صرح احصائي ، ونجم عن ذلك أن عديد العاملين الذي يتعامل حاليا مع الرموز أكثر بكثير ممن يتعامل مع الأشياء . مع بداية الستينات تنبأت مجموعة صغيرة من علماء المستقبل الأمريكيين والأوروبيين بالانتقال من العمل العضلي الى العمل الذهني ، لو على الأقل الى أعمال تتطلب قدرات نفسية وإنسانية ، وذلك من خلال تلال من الكتب والمقالات والتقارير والدراسات الوافية ، بالإضافة الى « كتاب أبيض » أعد بناء على طلب آي . بي . ام . ولكن في ذلك الوقت رفضت هذه التنبهات المبكرة على أساس أنها « وهمية » .

ومنذ ذلك الحين ، انتشر بشكل كبير احوال الأنشطة الخاصة بالخدمات او الأنشطة فوق الرمزية محل العمل اليدوي . لقد أصبح هذا التحول مذهلا ، وفي الوقت نفسه غير قابل للانعكاس . ففي الولايات المتحدة تضم هذه المهن حاليا ٧٩٪ من الأيدي العاملة : لما على المستوى العالمي فإن هذا التحول الكبير يتجلى بشكل مدهش من خلال حقيقة مبهمة تبين أن الخدمات و « الملكة الثقافية » تمشا حاليا تجارة دولية ، لا تقل أهمية عن تجارة السيارات والأجهزة الإلكترونية مجتمعة أو المنتجات الغذائية بالإضافة الى الوقود .

ونظرا لتجاهل المؤشرات الأولى لهذا التحول ، فإن التطور تم بشكل عشوائي أكثر من اللازم . فكلما تأخرت الصناعات القديمة في التزود بأجهزة الكمبيوتر والروبوت والأنظمة المعلوماتية ، وكلما أبطأت في إعادة بناء هيكلها ، تعرضت لضربات قاصمة من المنافسين الأكثر مرونة وتزايدت عمليات الاستغناء عن أعداد كبيرة من العاملين وحالات الإفلاس ، بالإضافة الى اضطرابات أخرى عديدة . لقد ألقي كثيرون باللائمة على العدوانية الأجنبية وسعر الفائدة العالي جدا أو المنخفض للغاية وعلى المخالة في اللوائح ، فضلا عن ألف عامل آخر .

بعض هذه الأسباب لعب دورا بالطبع ، ولكن هناك خطأ مماثلا يقع على عاتق وقاحة الصناعات القديمة ، خاصة الفروع الأقوى فيها - صناعة السيارات وصناعة الصلب وبناء السفن والمنسوجات - التي سيطرت طويلا على الاقتصاد . إن قصر نظر إدارة هذه الصناعات قد أدى الى معاقبة عمالها ، وهم بالطبع أقل فئات المجتمع مسئولية عن هذا التخلف ، والأقل قدرة على حماية أنفسهم . كما شعرت الكوادر المتوسطة أيضا بأضرار البطالة الحارقة ورأوا حساباتهم المصرفية تنهار ، وكذلك احساسهم بنواتهم وأحيانا زيجاتهم . وفي أثناء ذلك ، لم تفعل واشنطن شيئا يذكر لتقليل الصدمة .

إن حقيقة أن العدد الإجمالي للعاملين في الصناعة في عام ١٩٨٨ عاد الى نفس مستوى عام ١٩٦٨ ، لا تعني أن العاملين الذين تم الاستغناء عنهم عادوا ببساطة الى وظائفهم القديمة . على العكس ، فمع استخدام تكنولوجيات جديدة ، أصبحت الشركة من الآن فصاعدا في احتياج لقوة عمل مختلفة جذريا . لقد كانت مصانع الموجة الثانية تستخدم أساسا عاملين قابلين للاستبدال ، بينما على النقيض ، تتطلب عمليات إنتاج الموجة الثالثة كفاءات متنوعة وقابلة للتطور بشكل مستمر : بمعنى آخر ، أصبح العاملون غير قابلين للاستبدال بشكل متزايد . وبالتالي تطرح مشكلة البطالة نفسها حاليا بشكل مختلف تماما .

في مجتمعات الموجة الثانية ، كان يمكن تنشيط الاقتصاد وخلق فرص عمل ، من خلال حقنه باستثمارات أو بزيادة القوة الشرائية للمستهلكين . فإذا كان هناك مليون عاطل مثلا ، كان من الممكن مبدئيا ، تسخير الآلة الاقتصادية بحيث يتم خلق مليون فرصة عمل . لأن الوظائف كانت قابلة تماما للاستبدال ، أو كانت لا تتطلب الا قدرا ضئيلا من الكفاءة ، بحيث كان تعلم حرفة جديدة يستغرق أقل من ساعه ، وكان أى عاطل يمكنه عمليا أن يشغل تقريبا أية وظيفة . ومن ثم لم تكن هناك مشكلة .

أما في الاقتصاد الحالى فوق الرمزى ، فان الأمر يختلف ، ولذلك لا تعطى الوصفات الكينزية التقليدية نتائج طيبة وكذلك طرق العلاج النقدية . ولنتذكر هنا ، أنه للتغلب على الأزمة الكبرى التى حدثت فى الثلاثينات ، أوصى جون ماينارد كينز بضخ نفقات عامة تمول من عجز الميزانية وتهدف الى ملء جوب المستهلكين . وبمجرد أن يكون لدى المستهلكين نقود فانهم سينفقون للشراء ، مما سيدفع الصناعيين الى توسيع منشآتهم والى استخدام مزيد من الأيدي العاملة ، ووداعا للبطالة . أما المنادون بطرق العلاج النقدية ، فانهم يوصون بأساليب مختلفة : مثل التلاعب بسعر الفائدة والكتلة النقدية حيث يتعين أن يؤدى ذلك الى زيادة أو اضعاف القدرة الشرائية طبقاً لما يحتاجه الاقتصاد .

أما فى ظل الاقتصاد الحالى الذى يعمل على صعيد الكرة الأرضية ، قد يؤدى سكب النقود فى جيوب المستهلكين ، الى ارسال هذه النقود بمنتهى البساطة لتنفق خارج البلاد ، دون أن يستفيد منها الاقتصاد الوطنى أدنى استفادة .

ان الأمريكى الذى يشتري جهاز تليفزيون جديدا أو جهاز تشغيل أسطوانات مدمجة ، لا يفعل أكثر من ارسال الدولارات الى اليابان أو كوريا أو ماليزيا الخ . . ان عملية الشراء لا تؤدى بالضرورة الى تكاثر فرص العمل فى الولايات المتحدة .

فضلا عن ان هناك ثغرة أخرى فى هذه الاستراتيجيات القديمة ، حيث ان محورها تداول النقود وليس تداول المعرفة . فلم يعد ممكنا خفض البطالة بزيادة عدد فرص العمل ، لأن المشكلة لم تعد كمية فقط : لقد أصبحت البطالة مسألة نوعية بالدرجة الأولى .

حتى لو كان هناك عشرة اعلانات وظائف لكل عاطل أو عشرة ملايين وظيفة خالية مقابل مليون طالب عامل فقط ، فان هذا المليون لن يستطيع شغل الوظائف المتاحة الا اذا كانت المواصفات الفردية - المعرفة - تتفق مع متطلبات الشركات . ان التخصصات الآن متنوعة وتبديل بسرعة كبيرة ، بحيث أصبح العاملون أقل امكانية للاستبدال عن ذى قبل ، أو أصبحت عملية الاستبدال أكثر تكلفة . ولم تعد النقود والعدد هما المعطيات الوحيدة للمشكلة .

ان العاطلين فى حاجة ملحة للمال لبقائهم وعائلاتهم على قيد الحياة ، كما أنه من الضرورى اجتماعيا ومن المبرر أخلاقيا منحهم اعانة ذات مستوى

محترم • ولكن فى ظل اقتصاد فوق رمزى ، لا يمكن لاية استراتيجية تهدف لخفض البطالة ان تكون فعالة الا بشرط ان تركز على هبة المعرفة اكثر منها على المساعدة المالية •

بالاضافة الى ذلك ، فمن غير المحتمل ان تكون الوظائف الجديدة فى المصانع كما لا زلنا نتصورها • فلن يقتصر ما تتطلبه هذه الوظائف على كفاءة معينة فى الميكانيكا - او حتى فى الرياضيات كما يدعى بعض رجال الصناعة - وانما ايضا على مجموعة كبيرة من القدرات الثقافية والاستعداد للعلاقات الانسانية • ومن ثم يتعين علينا اعداد الناس من خلال النظام التعليمى والتدريب المهنى والتدريب المباشر على مهام مثل العناية بمن بلغوا سن الشيخوخة (والذين يتزايد عددهم سريعا) ، او بالأطفال ، وعلى مهن الخدمات الصحية والأمن الشخصى والتدريب والترفيه والسياحة وخدمات أخرى من نفس النوع •

كما يتعين علينا البدء فى اظهار تقديرنا لوظائف الخدمات الانسانية، هذا التقدير الذى يقتصر حتى الآن على العالم الصناعى ، وبدلا من تقليل قدر العاملين فى قطاع الخدمات وتشبيههم بـ « بائعى هامبورجر » : كما لو أن ماكونالد يستطيع أن يكون رمزا لمجموعة من الأنشطة اللانهاية تقريبا ، والتي تضم التعليم كما تضم العمل فى وكالات الزواج أو فى مركز الطب الإشعاعى فى إحدى المستشفيات •

ومن ناحية أخرى ، اذا كانت رواتب قطاع الخدمات غالبا ما تكون منخفضة ، فان الحل لا يكون بالتنديد بالتناقص النسبى فى الوظائف الصناعية وانما بزيادة الانتاجية فى قطاع الخدمات ، وبابتكار أشكال مناسبة لتنظيم العاملين ، وللمفاوضات الجماعية • كما يتعين على النقابات التى أنشئت فى الأصل سواء لعمال مهرة أو للعاملين فى الانتاج بالجملة ، أن تتبدل تماما ، أو أن تترك المكان لهياكل جديدة تتوافق بشكل أفضل مع الاقتصاد فوق الرمزى • واذا كانت تريد البقاء على قيد الحياة ، يتعين عليها أن تكف عن معاملة العاملين ككتلة غير متميزة ، والبدء فى التعامل معهم على أنهم ذوات فردية ، فيجب مثلا أن تشجع بدلا من أن تحارب التدابير والترتيبات الجديدة مثل العمل من المنزل والمواعيد المرنة ، وتقاسم مواقع العمل •

باختصار ، يضطرننا نمو الاقتصاد فوق الرمزى الى اعادة التفكير فى مشكلة البطالة من الألف الى الياء • ولكن مناقشة الادعاءات البالية وتفنيدها ، يعنى تحدى الذين يستفيدون من تلك الادعاءات • وبالتالى

فإن نظام خلق الثروة الخاص بالموجة الثالثة ، يهدد سلطات مهيمنة
تحتل مواقع مهيمنة في الشركات الكبرى والنقابات والدول .

صورة طيفية للعمل الذهني :

يجعل الاقتصاد فوق الرمزي مفهومنا للبطالة باطلا ، وكذلك
طريقتنا في تصور العمل . وكى نفهم الواقع والصراعات من أجل البساطة
التى تنبع منه ، يتعين علينا اللجوء الى مصطلحات واستخدامات لغوية
جديدة .

فتقسيم الاقتصاد الى قطاعات نطلق عليها مثلا « زراعية »
و «صناعية» و «خدمات» يضيف تعميما على الموضوع بدلا من أن يوضحه .
لأن سرعة التغيرات الحالية تمحو أو تظلل هذا التمييز الذى كان من قبل
واضحا جليا ، والسيد دونالد ريجان الذى يثير قلقه فكرة أن يرى أعدادا
متزايدة من الأمريكيين يشتغلون بقص شعر بعضهم البعض ، قد يندهش
لو عرف أن مؤسس إحدى أكبر شركات الكمبيوتر الأوروبية أكد مرارا
« نحن شركة خدمات - تماما مثل صالون تصفيف الشعر ! » .

ولذلك فبدلا من التشبث بالتصنيفات القديمة يستحسن أن ننظر
تحت العناوين ونسأل عما يتعين أن يفعله حقيقة العاملون في هذه الشركة
أو تلك لخلق قيمة مضافة . وبمجرد طرح السؤال ، سرعان ما سنكتشف
أن العمل في القطاعات الثلاثة يتكون بشكل متزايد من عمليات رمزية
أى من « عمل ذهنى » .

حاليا ، يحسب مربو الماشية عليقة الحبوب بواسطة الكمبيوتر ،
ويراقب العاملون في مجال صناعة الحديد شاشات الكترونية ولوحات
مفاتيح ، ويعتمد رجال البنوك المتخصصون فى الاستثمار على أجهزة
الميكرو كمبيوتر المتنقلة الخاصة بهم ليقوموا بعملهم فى الأسواق المالية .
ومن ثم لا يهم كثيرا ان كان الاقتصاديون يفضلون تسمية هذه الأنشطة
« زراعية » أو « صناعية » أو « خدمات » .

بل ان الفئات المهنية نفسها تتفكك وتتجزأ . فعندما يقال ان
شخصا ما سائق آلة أو مندوب تجارى ، فإن ذلك يخفى أشياء أكثر
مما يكشف . قد تظل التصنيفات كما هى ولكن العمل الفعلى يختلف .

وبالتالى ، فإن الأجدى هو تجميع العاملين طبقا للعمليات الرمزية
أو العمل الذهني الذى يقومون به فى اطار وظيفتهم - دون أن نتوقف

المعرفة فى أية فئة يتم تصنيفهم ، وهل يعملون فى متجر أو شاحنة أو مصنع أو مستشفى أو مكتب .

وعلى قمة ما يمكن تسميته « بالصورة الطيفية للعمل » ، نجد الباحث العلمى أو المحلل المالى أو المبرمج أو المتخصص فى الاعلاماتية أو حتى موظف الأرشيف العادى . سيقال لماذا يتم ادراج العالم وموظف الأرشيف فى مجموعة واحدة ؟ والاجابة أنهما وإن اختلفت وظائفهما وإن كانا يعملان عند مستويات تجريد مختلفة كلية ، فانهما كليهما - ومعهما ملايين البشر - لا يفعلون سوى تداول المعلومات وتوليد مزيد من المعلومات ، أى أن عملهم رمزى تماما .

وفى منتصف الطيف تقريبا ، نجد مجموعة كبيرة من الوظائف « المختلطة » - مهام تتطلب قدرا من الجهد العضلى ولكن مع درجة من استعمال المعلومات . فالسائق الذى يقوم بتسليم الطرود فى فيدرال اكسبريس أو يونيتد بارسل سرفيس ينقل الصناديق والعلب ويقود شاحنة ولكنه حاليا يستخدم أيضا جهاز كمبيوتر مثبتا فى كابينة القيادة . وفى المصانع التى تستخدم تكنولوجيا متطورة ، نجد أن مشغل الآلة على درجة رفيعة من التخصص فى الاعلاماتية ولا يقتصر عمل موظفى الاستقبال فى الفنادق والمرضات والعاملين فى مهن أخرى كثيرة ، على التعامل مع الجمهور ، ولكنهم يقضون أيضا جزءا كبيرا من وقتهم فى انتاج المعلومات وتقديمها .

قد تظل أيدى الميكانيكيين لدى وكلاء شركة فورد مفطاة بالزيوت والشحوم ، غير أنهم سرعان ما سيستخدمون نظاما اعلاماتيا أعدته هيويت - باكارد لمساعدتهم فى تحديد مواضع الأعطال . ويتيح لهم هذا النظام الوصول الى مائة ميجابايت من الرسومات التقنية والبيانات المخزنة فى الذاكرات الالكترونية . كما يقدم لهم معلومات تكميلية عن السيارة التى يقومون باصلاحها ويساعدتهم فى البحث عما يحتاجونه فى كتل المعدات ، وقيم علاقات استدلال ، ثم يرشدتهم خلال مراحل العمل المتتالية .

عندما يتحاور الميكانيكيون مع هذا النظام ، هل نعتبرهم مجرد « ميكانيكيين » أو « عمالا ذهنيين » ؟

ان المهام اليدوية البحتة التى تقع عند الطرف الأدنى للطيف ، هى التى فى طريقها للاختفاء . وبما أنها أقل عددا ، فإن « البروليتاريا » مستكون من الآن فصاعدا اقلية ، وسيتم استبدالها بشكل مطرد

« بالكوجنيتاريا » أى بالمتعاملين فى المعرفة • وبتعبير أكثر دقة ، كلما ازداد الاقتصاد فوق الرمزى رسوخا «تتحول» البروليتاريا الى كوجنيتاريا •

حاليا ، أصبحت الأسئلة الرئيسية التى يتعين طرحها بالنسبة لعمل شخص ما هى : ما نسبة معالجة المعلومات التى يتضمنها هذا العمل ؟ الى أى مدى هو عمل تكرارى أو قابل للبرمجة ؟ ما مستوى التجريد الذى يتضمنه ؟ هل يسمح لهذا الشخص بالتعامل مع بنك المعلومات المركزى ومع نظام المعلومات الخاص بالادارة ؟ وما مدى الاستقلالية والمسئولية الذى يتمتع به هذا الشخص ؟

ان الادعاء بأن ذلك « يفرغ » الاقتصاد ، أو استبعاده لاعتباره مساويا « لبيع الهامبورجر بالقطاعى » أمر بكل بساطة مثير للسخرية • لأن تأثير هذا الكلام المكرر هو الانتقاص من قيمة هذا القطاع الاقتصادى الذى ينمو بسرعة أكبر ويخلق أغلبية الوظائف الجديدة • كما أن ترديد هذه المقولات ، يعنى رفض الاعتراف بالدور الحاسم الذى تلعبه المعرفة من الآن فصاعدا فى إنتاج الثروة ، كما يعنى عدم ادراك التطابق التام بين تحول العمل الانسانى ونمو رأس المال والنقود فوق الرمزيين اللذين رسم ملامحهما الفصل السابق ، وأن الأنماط المهنية الجديدة هى أحد مظاهر عملية إعادة الهيكلة الشاملة للمجتمع ، التى تتسارع عشية القرن الواحد والعشرين •

« بدائى » ضد « وائى » :

ان تغيرات بمثل هذا الاتساع ، لا يمكن أن تحدث دون أن ينجم عنها صراعات على السلطة • وفى محاولة لتوقع الذين سيكسبون والذين سيخسرون فى هذا الصراع ، قد يكون مفيدا أن ننظر أيضا الى الشركات من زاوية المكان الذى تحتله كل منها فى صورة طيفية « للعمل الذهنى » •

وبالتالى يتعين تصنيفها ليس كشركات « صناعية » أو « خدمية » ولكن طبقا لما يقوم به فعلا العاملون فى هذه الشركات • فشركة سى • اس • اكس • مثلا تمتلك خطوط سكك حديدية فى شرق الولايات المتحدة كله • وهى فى الوقت نفسه إحدى كبريات الشركات العالمية فى النقل البحرى بواسطة الحاويات (تتولى تسليم قطع غيار هوندا فى أمريكا) • غير أنها تعتبر أن المعلومات هى سميتها الأساسية •

ويقول أحد قياداتها وهو الكس ماندل : « المعلومات تمثل مكونا متزايدا الأهمية فى مجال خدمات نقل البضائع التى نقوم بها • اذ لا يكفى تسليم

المنتجات . فالعملاء يريدون الحصول على المعلومات التي تعنيهم مثل : متى سيتم تجميع رسائلهم للنقل ، ومتى سيتم إعادة فرزها ، وأين ستوجد هذه الرسائل في هذه اللحظة أو تلك ، وما هي التكاليف ومشكلات الجمارك التي قد تتعرض لها ؟ والعديد من الأشياء الأخرى . في شركتنا ، تلعب المعلومات دور المحرك . أى بمعنى آخر أن نسبة العاملين في س . اس . اكس . الذين يقعون في الصفوف المتوسطة أو العليا من الطيف في زيادة مستمرة .

ويقودنا ذلك الى فكرة امكان توزيع الشركات بشكل تقريبي الى شركات « بدائية » و « متوسطة » و « ذهنية » . مثلها في ذلك مثل الوظائف الفردية ، فهي تحتل موقعا في الصورة الطيفية يتطابق مع حجم العمليات الذهنية التي تنجزها ومدى تعقيد هذه العمليات .

وينسب الدكتور دونالد اف كلاين ، وهو طبيب نفسى ومدير أبحاث في معهد الطب النفسى بولاية نيويورك ، الى أبعد من ذلك في نفس الاتجاه مؤكدا أن هذه الفروق موجودة في مستويات الذكاء العامة المطلوبة من العاملين . ويضيف قائلا : « ألا تعتقدون أن العامل المتوسط لدى شركة آبل أكثر ذكاء من العامل المتوسط لدى شركة ماكdonald ؟ الادارة العليا لدى الأخيرة قد لا تقل ذكاء عنها لدى آبل (وإن كنت أشك في ذلك) ، غير أن نسبة العاملين المتبادلة التي تتطلب حاصلا ذكائيا مرتفعا وقدرة على الترميز مختلفة تماما بالطبع » .

وبمواصلة هذا التفكير ، من المفترض أن نصل الى وضع مستوى جماعى للحاصل الذكائى لكل شركة . هل عمال كرايزلر أكثر ذكاء ذاتيا من عمال فورد أو تويوتا ؟ (ليس أكثر تعليما ولكن أكثر ذكاء . من « حيث المولد » ؟) وما الذى يمكن قوله عن ترتيب الشركات طبقا للحاصل الذكائى ، مثلا ترتيب آبل بالنسبة ل كومباك ، أو جنرال فودز بالنسبة ل بيلسبورى ؟ (وهما من شركات المنتجات الغذائية) . وبدفع هذه الطريقة لدرجة العبث يمكن تصور إعادة ترتيب الشركات الخمسمائة الكبرى المدرجة فى مجلة « فورتشن » على أساس الحاصل الذكائى الجماعى .

ولكن هل الشركات ذات الحاصل الذكائى المرتفع تنتج بالضرورة ثروة أكبر من تلك التي تليها فى الترتيب ؟ وهل تحقق أرباحا أفضل ؟ هناك بلا شك عناصر أخرى مثل الحافز والديناميكية وشدة المنافسة ، وكلها عوامل لها بالتأكيد دور فى النجاح التجارى . ومن جهة أخرى ، كيف يمكن قياس الذكاء عامة ؟ .

هناك أسباب قوية تدفع الى الاعتقاد بأن اختبارات الحاصل الذكائي
منحازة ثقافيا وتأخذ في الاعتبار عددا غير كاف من سمات الذكاء .

غير أنه ليس من الضروري بناء سيناريوهات وهمية لادراك أن
الشركات « الراقية » - بغض النظر تماما عن مستوى الذكاء الفردي
للعاملين - ليس لها نفس سلوك الشركات التي تحتل فيها المعرفة مكانا
أقل .

ففي الشركات « البدائية » يكون العمل « الذهني » وقفا على بضع
قيادات ولا يترك لباقي العاملين غير العمل العضلي أو على الأقل غير الذهني .
لأن هذه الشركات تفترض مبدئيا أن العاملين جهلة ، أو أن ما يمكنهم معرفته
ليس له على أية حال أهمية بالنسبة للإنتاج .

حتى في القطاع « الراقى » يمكن حاليا رصد العديد من أمثلة
« تقليل الكفاءة » ، أى تبسيط العمل ، الذى يتحول الى أصغر مكوناته
ويتم مراقبته خطوة خطوة . ولحسن الحظ ، هذه المحاولات لتطبيق طرق
أعدّها فريدريك تايلور لاستخدامها في الإنتاج الصناعى فى بداية القرن
العشرين ، لم تعد الا مظهرا متأخرا للماضى « البدائى » ، وليس تجسيدا
مسبقا لمستقبل « راقى » ، لأن أية مهمة بسيطة وتكرارية بحيث يمكن
القيام بها بدون تفكير ، ستكون مرشحة قريباً للروبوتية .

وعلى النقيض من ذلك ، نجد أنه كلما اتجه الاقتصاد نحو الإنتاج
فوق الرمزي ، ستضطر كل الشركات الصناعية الى إعادة التفكير فى دور
المعرفة . وفي القطاع « الذهني » ، الشركات الأكثر تقدما هي التي تبادر
بذلك بشكل أسرع ، كما تعيد فى الوقت نفسه تعريف العمل ذاته .
وتنطلق هذه الشركات من مبدأ أنه بتقليل العمل العضلي البحت الى الحد
الأدنى ، أو باسناده الى آليات ذات تكنولوجيا عالية ، بحيث تتاح للعامل
الفرصة للتعبير بلا تحفظ عن قدراته الخاصة ، فإن انتاجيتها وأرباحها
سترتفع بسرعة . وتضع هذه الشركات لنفسها هدفا ، هو استخدام عدد
أقل من العاملين ولكنهم أكثر قدرة وكفاءة وتدفع لهم رواتب أفضل .

حتى الأنشطة من النوع المتوسط التى لا زالت تتضمن عمليات
عضلية ، باتت أكثر اعتمادا على المعرفة ، وترتفع بالتالى على سلم طيف
العمل .

ففى مدينة شليفييل بولاية انديانا ، توجد منشأة حديثة تابعة لجين
كورب أوتوموتيف . هذه المنشأة التى تكلفت ٦٥ مليون دولار سوف
تستلخم قريبا ٥٠٠ شخص ، لإنتاج عناصر بلاستيكية لهماكل السيارات

لكل من شيفروليه وبونتياك وأولدزموبييل • وسيتلقى كل العاملين - وليس الكوادر والفنيون وحدهم - تدريباً تتراوح تكلفته بين ٨ آلاف وعشرة آلاف دولار • ولن يقتصر التدريب على تنفيذ المهام العضلية المطلوبة فقط ولكنه سيتضمن أيضاً تقنيات حل المشكلات وإدارة المجموعة والتمثيل النفساني (*) فضلاً عن طرق التنظيم • كما سيتم تقسيم العاملين إلى فرق لدى كل منها جهاز كمبيوتر ، بحيث يتدرب كل فريق على الرقابة بواسطة الطرق الإحصائية ، وسيتعلم كل فرد في الفريق العديد من الوظائف المختلفة بحيث يتسنى لهم تبادل مواقعهم وتقليل الملل إلى أدنى مستوى • أما رؤساء الفرق فسوف يتلقون تدريباً لمدة عام يتضمن فترة إقامة في الخارج •

وإذا كانت جين كورب تستثمر كل هذه الأموال فإنها لا تفعل ذلك لدوافع خيرية ، بل هي تأمل أن تجني الثمار في شكل انطلاقة سريعة للمصنع ، ثم نوعية إنتاج عالية المستوى مع تقليل الفاقد فضلاً عن إنتاجية فردية متزايدة •

بشكل عام ، ليست الشركات « الراقية » مؤسسات خيرية • فبرغم أن العمل فيها يميل إلى أن يكون أقل معاناة عضلية عنه في الإنتاج « البدائي » ، والوسط المحيط أكثر لطفاً إلا أنها عادة ما تطالب العاملين فيها « بالمزيد » • إن العاملين في هذه الشركات ليسوا مطالبين باستخدام قدراتهم الذهنية فقط في العمل وإنما بأن يستثمروا أيضاً انفعالاتهم وملكاتهم الحدسية وقدرتهم على التخيل • لذلك يدين أتباع ماركوز هذه الممارسات ويعتبرونها طريقة استغلال للأجراء أكثر اضراً من سابقتها •

الأيديولوجية « البدائية » :

كانت الثروة في الاقتصادات الصناعية « البدائية » تقاس عادة بملكية السلع التي كان إنتاجها يعتبر جوهر الحياة الاقتصادية • وعلى النقيض كانت الأنشطة الرمزية أو أنشطة الخدمات - وإن كان لا غنى عنها للأسف - توصف بأنها غير منتجة (ولا زالت توصف كذلك أحياناً بقلم علماء اقتصاد يقيسون الإنتاجية بمعايير نمطية أعدت من أجل القطاع الصناعي ولا تنطبق على قطاع الخدمات - فالخدمات بطبيعتها يصعب تقييمها) •

كان إنتاج الأشياء المادية : سيارات - جرارات - أجهزة تليفزيون -

(★) ارتجال موجه للمشاهد غايته حمل المرضى على تمثيل تصرفاتهم في الحياة •

يبدو كشيء « مذكر » بل و « فوق مذكر » ، وتقترن بمثل هذا الانتاج
أوصاف من قبيل « عملي » أو « واقعي » أو « ايجابي » . على عكس انتاج
المعرفة وتبادل المعلومات ، حيث كان يقلل من شأنه عامة بدعوى أنه
مجرد « ركام من الورق لا قيمة له » ، ويعتبر أنشطة لا تتسم بالجدية
الكافية بل ومخنثة .

لقد أنتجت هذه المواقف عددا من النتائج الطبيعية . منها على سبيل
المثال : أن « الانتاج » يركز على تضافر الموارد المادية والآلات والقوة
البدنية وأن أهم أصول شركة ما هي تلك الأصول المحسوسة والملموسة .
وأن الثروة الوطنية تنتج من فائض الميزان التجارى وأن تبادل الخدمات
لا أهمية له الا فى حدود أنه يسهل تجارة السلع . ولا يمثل التدريب
فى أغلب الأحيان سوى تبذير واهدار الا اذا كان تدريبا مهنيا بحتا . وأن
البحث العلمى نزوة غير واقعية ، والفن لا علاقة له بالأعمال بل قد يتسبب
فى الاضرار بها .

باختصار ، المهم فى كل شىء هو المادة .

فضلا عن ذلك ، فان هذا النوع من الأفكار ليس وقفا على أقطاب
الرأسمالية وانما يوجد مثيل لها فى العالم الشيوعى أيضا . لقد وجد
الاقتصاديون الماركسيون صعوبات أكثر - وهو أقل ما يمكن قوله - فى
ادماج العمل « الراقى » فى خططهم . وفى المجال الفنى ، صورت « الواقعية
الاشتراكية » آلاف العمال السعداء وهم يظهرون عضلات قوية على خلفية
من التروس والمسننات ومداخل المصانع والقاطرات البخارية . فى الحقيقة
كان تمجيد البروليتاريا ، التى تم تصويرها نظريا على أنها طليعة التقدم ،
يجسد مسلمات اقتصاد « بدائى » .

وكانت المحصلة الاجمالية أكبر بكثير من مجرد تراكم غير متبلور
من الآراء والأفكار المسبقة والمواقف المعزولة . بل انها كانت تشكل
بالأحرى أيديولوجية قادرة على تبرير وتدعيم نفسها بواسطة اندفاعها
الذاتى - أيديولوجية معتمدة على مادية - ذكرية وقحة وظافرة .

وهى تمثل فى الواقع أيديولوجية صناعة الانتاج بالجملة ، سواء
كان دعائها هم قادة الصناعة الرأسمالية أو اقتصاديين من النوع التقليدى .
وعلى أية حال فهم تجسد ، كما أشارت لذلك صحيفة « فايننشال تايمز »
مازحة بسخرية « النظرية القائلة بأولوية المنتج المادى والتى لن ينكرها
المخططون السوفيت » . انها الهراوة التى يستخدمها المدافعون عن المصالح
القائمة للاقتصاد المصنعى القديم فى صراعهم ضد أنصار الاقتصاد فوق
الرمزى الذى يتشكل الآن .

في زمن ما ، كان يمكن أن يكون للمادية - الذكورية بعض المعنى .
أما الآن حيث ترجع القيمة الحقيقية لأغلب المنتجات الى المعرفة التي
تتضمنها فان مثل هذا الموقف يبدو غبيا ورجعيا . وكل بلد يختار أن
ينتهج سياسة تقوم على هذه الايديولوجية يحكم على نفسه بأن يصبح
بنجلاديش القرن الواحد والعشرين .

الايديولوجية « الرأقية » :

لم تقم بعد الشركات والمؤسسات والأشخاص المعنيون أكثر من
غيرهم بقيام الاقتصاد فوق الرمزي بأعداد نظرية مترابطة لمواجهة المادية -
الذكورية وان كانت بعض الأفكار الأساسية قد بدأت تأخذ مكانها .

وبدأت الوثائق الأولى المتناثرة للاقتصاد الجديد تظهر في أعمال
لا زالت مجهولة بدرجة كبيرة ، لكتاب من أمثال أوجين لويبل ، الذي توفي
مؤخرا ، والذي قضى ١١ عاما في أحد سجون تشيكوسلوفاكيا يعيد
التفكير بعمق في التأكيدات الرئيسية وادعاءات كل من الاقتصاد الماركسي
والاقتصاد ذي النزعة الغربية ، وهنري . كيه . اتش . فوو من هونج
كونج الذي حلل « الأبعاد غير المنظورة للثروة » ، وأوريو جياريني من
جنيف الذي طبق مفاهيم المخاطرة وعدم اليقين على تحليل مستقبل أنشطة
الخدمات ، والأمريكي ولتر ويسكوف الذي بحث دور شروط عدم التوازن
في التنمية الاقتصادية .

ويتساءل الباحثون العلميون حاليا ، كيف تتصرف النظم وهي في
حالة اضطراب وكيف يتمخض نظام من مواقف عشوائية ، وكيف تقفز
نظم في حالة نمو الى درجات نمو أعلى ؟ . كل هذه الأسئلة لها أهمية كبرى
في فهم النشاط الاقتصادي . وتؤكد كتيبات في الادارة أنه يمكن
« النجاح بفضل الفوضى » . ويعيد علماء الاقتصاد اكتشاف أعمال
جوزيف شومبيتر الذي كان يعتبر « الهدم البناء » ضروريا للتقدم . ومن
خلال عاصفة من عروض الشراء العلنية واعادة البيع واعادة التنظيم وحالات
الافلاس وعمليات طرح للشركات والمشاركة في رأسمال ذي مخاطر ، فان
مجال الاقتصاد في طريقه لأن يتخذ بنيانا جديدا . هذا البنيان يسبق
تنوعه وسرعة تطوره وتعقيده الاقتصاد المصنعي القديم بسنوات ضوئية .

ان « القفزة » التي ستلقى بنا الى درجة أعلى من التنوع والسرعة
والتعقيد ، تتطلب اكتمال قفزة موازية نحو أشكال من التكامل أعلى وأكثر
تطورا . هذا التحول بدوره لا يمكن أن يكتمل الا برفع معالجة المعلومات
الى مستويات عليا .

وفى غياب مثل هذا القدر الأعلى من التنسيق والعمل الذهني المصاحب بالضرورة له ، لا يمكن أن تظهر قيمة مضافة ولا يستطيع الاقتصاد خلق الثروة . وبالتالى لا تركز القيمة على توليفة الأرض والعمل ورأس المال فقط . لأن كل الأرض وكل العمل وكل رأسمال العالم ، لا يستطيعون تلبية احتياجات المستهلكين اذا لم يتم التوصل الى دمجهم وتكاملهم بدرجة أعلى بكثير مما تحقق حتى الآن . ومن ثم سوف يتغير تماما مفهوم القيمة طبقا لذلك .

وتعتبر مجموعة « بروميه » - وهي مجموعة تفكير وتأمل مستقلة تعمل فى باريس - عن هذه الفكرة فى تقرير حديث لها قائلة : « ان القيمة » تستخلص « فى الواقع من خلال اجمالى انتاج سلعة/خدمة . اذ لا تتميز الاقتصادات المسماة خدمة [٠٠٠] بحقيقة أن الناس بدعوا فجأة يستكملون حياتهم باستهلاك غير مادي أو غير ملموس ، ولكن بالأحرى بحقيقة أن الأنشطة المتصلة بالمجال الاقتصادى أصبحت أكثر تكاملا بشكل متزايد » .

ان الثقافة الصناعية ، بمعنى تفوق الصناعة فى النشاط الاقتصادى ، المستوحاة بشكل قوى من أفكار ديكرات التى ترجع الى القرن السابع عشر تشجع الذين يبدون قدرة على تحويل المشكلات والعمليات تدريجيا الى أصغر مكوناتها . بتطبيق هذا النهج التجزيئى والتحليل التام على الاقتصاد ، اعتدنا على تصور الانتاج كسلسلة من المراحل المعزولة .

فى المنظور القديم ، كان جمع رؤوس الأموال وشراء المواد الأولية واختيار العمال واستخدام التقنيات المتاحة والقيام بالدعاية والبيع وتوزيع المنتج بشكل جيد ، كل ذلك كان يمثل سلسلة من العمليات غير المتصلة ، ان لم تكن مهام مستقلة تماما .

أما النموذج الجديد للانتاج ، الذى أوجده الاقتصاد الحالى فوق الرمزى ، فانه يتعارض بشكل مذهل مع النموذج القديم . فهو يعتمد على منظور كلى يشمل النظام ككل ، أو بعبارة أخرى منظور تكاملى . فهو ينظر الى الانتاج كعملية تركيبية ومتزامنة بدرجة متزايدة ، حيث مجموع الأجزاء لا يمثل الكلى ، كما لا يستطيع اطلاقا أى جزء أن يظل بدون روابط مع الأجزاء الأخرى .

فالمعلومات التى يجمعها أخصائيو التسويق والبيع تغذى رؤية المهندسين الذين يحتاجون بدورهم الى أن يفهم القسم المالى ابتكاراتهم بشكل جيد . ولكى يستطيع هذا القسم تدبير رؤوس الأموال ، فانه يعتمد بدوره على درجة رضا أو استياء العملاء ، ويتوقف ذلك على دقة عمليات

التسليم التي تتم بواسطة شاحنات الشركة . وترتبط عمليات التسليم جزئيا بحافز العاملين الذي يعتمد بدوره على الرواتب والميل الى العمل المنجز بشكل جيد ، ويعتمد ذلك بدوره على ... وهكذا ...

ان تفضيل الربط والاتصال عن العزلة ، وتفضيل التكامل عن الانفصال ، والتزامن في الزمن الحقيقي عن المراحل التسلسلية ، كل ذلك يشكل الضروريات التي يتبنى عليها النموذج الجديد للانتاج .

اننا في الواقع ، في طريقنا لاكتشاف أن الانتاج لا يبدأ ولا ينتهي داخل المصنع . هذا ما تحاول أن تبرزه أحدث نماذج الانتاج ، والمعدة من وجهة نظر اقتصادية ، حيث تمتد عملية الانتاج الى ما قبل وما بعد المصنع - وخاصة ما بعد أى نحو المستقبل ، في شكل خدمات ما بعد البيع أو « لمسانمة » المنتج الذي تم بيعه ، كما هو قائم في حالة ضمانات صيانة السيارات ، أو المساعدة التي يعد بها البائع لمشتري جهاز كمبيوتر . وقريبا ، سوف يمتد مفهوم الانتاج الى أبعد من ذلك ، بحيث تدمج في عملية الانتاج ، عملية التخلص من المنتج غير المستخدم ، بطريقة مقبولة بيئيا . وبالتالي ستضطر الشركات الى أن تضع في اعتبارها طرق « دفن » مناسبة وهو ما سيجبها على مراجعة مواصفات المشروعات وحسابات التكلفة وطرق الانتاج والعديد من الأشياء الأخرى . وبذلك ستؤدى هذه الشركات مزيدا من الخدمات لوظيفة الانتاج وتخلق من خلال ذلك القيمة المضافة . وعندئذ سيعتبر أن « الانتاج » يشمل مجموع هذه الوظائف .

وبمعنى مماثل ، يمكن أن يمتد التفكير الى ما قبل المصنع ليصل الى تدريب العاملين والبيئة اليومية والخدمات الأخرى . وإذا امتد بنا التفكير لأبعد من ذلك قد توجد وسائل لتحويل عامل « عضلي » ساخط على مصيره ، الى شخصية « منتجة » . ففي الأنشطة ذات الرمزية العالية يحقق العاملون السعداء معدلات انتاج أكبر . وينجم عن ذلك أن تكون محركات الانتاجية ، قبل البداية الرسمية ليوم العمل بكثير ، لكن أنصار الزمن القديم السعيد ، يعتبرون إعادة التعريف الموسع للانتاج غامضة تماما أو غير معقولة على الإطلاق . في حين أن هذا التعريف يعتبر بلهيا بالنسبة للجيل الجديد من القيادات فوق الرمزية المدربين على التفكير وفق نظام متكامل وليس وفق وظائف منعزلة .

باختصار ، يعاد حاليا صياغة مفهوم الانتاج في اطار أوسع بكثير ، ليشمل جوانب لم يكن من الممكن أن يتخيلها رجال الاقتصاد ومنظرو التفكير « البدائي » . ان المعرفة من الآن فصاعدا هي التي تجسد القيمة وتخلقها

فى كل خطوة ولىس الأىدى العاملة الرخىصة ، الرموز ولىس المواد
الأولى .

ان اعادة بحث وفحص مصادر القىمة المضافة بشكل متعمق تؤدى
الى نتائج مهمة : فهى تحول الى العلم تلك المسلمات المشتركة لكل من
أنصار الليبرالية المتطرفة والماركسيين وذلك بتقويض المادية - الذكرىة
اللى يستوحون منها أفكارهم . وبالتالى ، يتضح خطأ المفهومين المتناظرين
اللىذين يريدان أن تكون القىمة اما نتاج العمل الشاق للعامل وحده أو
من خلق الرأسمالى صاحب الشركات وحده ، وينكشف تأثيرهما الخادع
الخطير على الساحة السىاسية وفى المجال الاقتصادى .

فالجميع فى ظل الاقتصاد الجدىد يضيف قىمة ، يتساوى فى ذلك
عاملة الاستقبال ورجال الاستثمار فى البنك والكاتب الآلى (أى الذى
يستخدم الآلات الكاتبة والحاسبة ذات البطاقات المثقوبة) والبائعة ومصمم
النظم الاعلامية وخبير الاتصالات . والحقىقة الأكثر دلالة أيضا ، هى
أن العمل يساهم كذلك فى هذه القىمة . ان القىمة تنتج من خلال جهد
جماعى ولىس من مرحلة معزولة فى مكان محدد من العملية الانتاجية .

ومهما تعددت الصرخات التى يطلقها البعض على العواقب الوخيمة
« لزوال » القاعدة الصناعية ، أو محاولات السخرىة من مفهوم « اقتصاد
المعلومات » فان الأهمية المتزايدة للعمل الذهنى ستستمر فى تأكيد ذاتها
وسينطبق الشئ نفسه على المفهوم الجدىد لخلق الثروة .

ان ما نشهده الآن هو التقاء عظيم وتضافر لعدة تحولات يتم رصدها
فى كل من الانتاج وتكوين رأس المال ، بل وفى طبيعة النقود . ومجموع
هذه التغيرات التى تحدث فى آن واحد ، فى طريقه لاقامة نظام ثورى
لخلق الثروة على ظهر هذا الكوكب .

الفصل الثامن

البديل النهائي

كل شخص يقرأ هذه الصفحة لديه قدرة
كبيرة جدا : فهو يعرف القراءة . لقد أصبح
التعليم منتشرا حتى انه قد يبدو مدهشا أحيانا
ان نتذكر ان أسلافنا جميعا كانوا أميين ،
لم يكونوا جهلاء او أغبياء ولكن أميين تماما .

فى العالم القديم ، كان مجرد معرفة القراءة يعتبر انجازا رائعا .
لقد كتب القديس أوغسطين فى القرن الخامس يصف أستاذه القديس
امبرواز دى ميلان فقال انه كان متعلما للدرجة انه كان يقرأ دون تحريك
شفتيه : قدرة مذهلة جعلته يعتبره أذكى شخص فى العالم .

لم يكن أغلب أسلافنا أميين فقط وانما كانوا أيضا « لا يعرفون
الأرقام » ، لم يكن بإمكانهم اجراء أبسط العمليات الحسابية . والنادرون
منهم الذين كانوا قادرين على ذلك كان ينظر اليهم على أنهم خطرون .
هناك نص منسوب الى القديس أوغسطين - وهو نص مثير للعجب - يؤكد
انه على المسيحيين أن يتجنبوا الذين يعرفون الجمع والطرح : لأن هؤلاء
بكل تأكيد « عقدوا عهدا مع الشيطان لتعتيم الروح والاحتفاظ بالانسان
سجيناً فى قيود جهنم » - وهو احساس يمكن حاليا أن يتقاسمه العديد
من طلبة الرياضيات الخاصة .

وكان يتعين انتظار ألف عام لكى يظهر « معلمو الحساب » الأوائل
الذين أعدوا تلاميذهم للمهن التجارية .

هذه الأمثلة ، توضح حقيقة أن أبسط القدرات ، التى تعتبر من
مسلّمات الحياة الاقتصادية الحالية ، هى فى الحقيقة ثمرة قرون وآلاف

السنين من التطور الثقافي التراكمي ، ان المعرفة المأخوذة من الصين والهند والعرب والتجار الفينيقيين وكذلك من الغرب ، هي جزء مكمل ومتمم للميراث الذي يستخدمه حاليا الكوادر وقادة العالم كله ، وان كان غير معترف به بشكل عام ، لقد تعلم البشر جيلا بعد جيل هذه الطرق والأساليب وتناقلوها وكيفوها مع احتياجات زمنهم وشيدوا ببطء صرحا متكاملا انطلاقا من نتائج هذه الطرق .

اذن تستند كل النظم الاقتصادية على « قاعدة من المعرفة » ولا تستطيع أية شركة أن توجد بدون هذه القاعدة المعرفية الموجودة سلفا ، والتي أعدتها الهيئة الاجتماعية . وخلافا لرأس المال والعمل والأرض فان رجال الاقتصاد وقادة الشركات يهتمون هذه القاعدة ، عندما يحسبون « المسخلات » الضرورية للانتاج . غير أن قاعدة المعرفة هذه التي يتم اكتسابها أحيانا مقابل مال ، وتستخدم مجانا في أحيان أخرى - أصبحت حاليا أكثر الموارد أهمية .

ففي لحظات نادرة جدا من التاريخ ، أسقط تقدم المعرفة الحواجز القديمة بضربة واحدة . من بين أكثر هذه الطفرات أهمية ، كان اختراع أدوات تفكير واتصال جديدة مثل الرموز الكتابية في شكل رسوم ثم الحروف الأبجدية ، ثم اختراع الصفر ، ثم الكمبيوتر في عصرنا .

منذ ثلاثين عاما ، كان كل شخص يستخدم الكمبيوتر ولو بقدر ضئيل يعتبر في الصحافة الشعبية « ساحر رياضيات » أو « عبقرى فذ » ، تماما كما كان القديس امبرواز في العصر الذي كان يقرأ فيه بتحريك الشفاه .

اننا نعيش حاليا لحظة من لحظات التاريخ ، تختفي فيها الحواجز القديمة ويهتز البناء الكامل للمعرفة الانسانية على قواعده . لم نعد نكتفى بتجميع مزيد من « الوقائع » و « الحقائق » - أيا كانت طبيعتها . ففي الوقت الذي نعيد فيه بناء هياكل الشركات والاقتصاد بكامله ، فاننا نعيد تنظيم انتاج وتوزيع المعرفة ، ونبدل كذلك الرموز التي تستخدم في توصيلها .

ماذا يعني ذلك ؟

انه يعني أننا نخلق شبكات معرفة جديدة وتربط المفاهيم مع بعضها البعض بروابط مدهشة ، ونشيد تدرجات وسلسلات مذهلة من الاستدلالات . ونعد نظريات جديدة وافتراضات وصورا تعتمد على مسلمات مبتكرة وعلى لغات وشفرات ونظم منطقية جديدة . ان الشركات والدول

والأفراد يجمعون ويحتفظون حاليا في ذاكرتهم بوقائع وحقائق خام أكثر من أى جيل آخر في التاريخ ، مما يشكل في مجموعه منجم ذهب لمؤرخي الغد ، منجم غنى للدرجة أن غزارته قد تسبب لهم الضيق والارتباك .

بيد أن الأهم هو أننا نقيم بين البيانات عددا أكبر من العلاقات ونضعها في سياق ، ومن ثم نحولها الى معلومات ، وبعد ذلك نجمع كتل المعلومات المختلفة لبناء نماذج أكثر اتساعا وبنائات معمارية حقيقية للمعرفة .

ولا شيء من كل ذلك يفترض أن تكون البيانات صحيحة أو المعلومات حقيقية أو المعرفة نقادة وأريية . وان كان يعنى على أية حال تغيرات واسعة في طريقتنا لرؤية العالم وخلق الثروة وممارسة السلطة .

ان المعرفة الجديدة ليست دائما واقعية ولا حتى واضحة أو جلية . إذ يتعلق الأمر بمسلمات متراصة على مسلمات وبنماذج جزئية وبتماثلات وتشابهات خفية ، فضلا عن أن المجموع لا يقتصر على بيانات معلوماتية ومنطقية فقط تخلق ولو ظاهريا من أى تأثير عاطفى ، وانما يتضمن أيضا قيما هي ثمرة الانفعال والعاطفة فضلا عن التخيل والحدس .

ان الانقلاب الضخم لقاعدة المعرفة في مجتمعنا هو الذى يفسر نمو الاقتصاد فوق الرمزي ، وليس التأثير المنشط الراجع لأجهزة الكمبيوتر أو تأثير التلاعبات المالية البسيطة .

خيماء المعلومات :

كثير من التغيرات التي طرأت على نظام المعرفة في المجتمع يترجم مباشرة الى عمليات اقتصادية . ونظام المعرفة موجود بشكل أكثر شمولاً في بيئة كل شركة عن النظام المصرفي أو النظام السياسي أو النظام الخاص بالطاقة .

بالإضافة الى أن أية شركة لن تستطيع فتح أبوابها في غياب اللغة والثقافة والبيانات والمعلومات ، كما يتعين أيضا أن نفهم وبشكل أكثر عمقا ، أن من بين كل العناصر اللازمة لخلق الثروة فإن المعرفة هي القادرة على التوافق والتكيف مع مختلف الاستخدامات . وفي الحقيقة ، يمكن للمعرفة (التي غالبا ما تتلخص في معلومات وبيانات خام) أن تحل محل موارد أخرى .

ان المعرفة ، وهي مبدئيا لا تنضب ، تمثل البديل النهائي .

ولنتأمل الأمر من منظور لكتنولوجى .

فى أغلب المصانع القديمة كانت عملية تعديل منتج معين باهظة التكاليف ، حيث تتطلب صناعات آلات ومن يقومون بتركيبها وضبطها ، فضلا عن تخصصات أخرى ذات أجور مرتفعة ، كما تتطلب فترة تعبئة ولوية لا تعمل خلالها الآلات ، وان كانت لا تتوقف عن التهام رأس المال والفوائد والنفقات العامة . وبالتالى كلما ازداد طول سلسلة المنتجات المتماثلة انخفض سعر تكلفة الوحدة .

أما الآن فان تقنيات الانتاج الأحدث التى يساندها الكمبيوتر تسمح بانتاج متنوع للغاية بدلا من تلك السلاسل الطويلة ، ففى عام ١٩٧٢ كانت شركة فيلبس - عملاق الالكترونيات - التى تتخذ هولندا قاعدة لها ، تنتج مائة موديل مختلف من أجهزة التليفزيون الملون . حاليا ، تقدم نفس الشركة خمسمائة موديل . وفى اليابان ، تطرح شركة بريدجستون سيكل دراجة يتم تصنيعها طبقا للمواصفات الخاصة التى يطلبها العملاء . كما تقدم شركة ماتسوشيتا تشكيلة من سجاد التدفئة تكاد تكون حسب الطلب . وفى الولايات المتحدة تباع شركة واشنطن شو أحذية للسيدات طبقا لمقاسات أقدامهن التى يقوم الكمبيوتر بتحديدها على محل للبيع .

ان التقنيات الاعلامية الجديدة ، التى قلبت اقتصاد الانتاج بالجملة رأسا على عقب ، تنزع الى جعل تكلفة التنوع صفرا تقريبا . وهكذا ألفى تدخل المعرفة التكلفة المرتفعة التى كانت تنجم فى الماضى عن ادخال « تغيير » على عملية الانتاج .

ولناخذ المواد الخام كمثال آخر :

عند تشغيل مخرطة تستطيع برامج كمبيوتر ذكية ان تستخلص من كمية معينة من الصلب قطعا أكثر من تلك التى ينتجها أغلب العمال . فضلا عن أن الامكانات التى تتيحها المعرفة الجديدة فى مجال تصغير الأحجام تسمح بانتاج سلع أصغر حجما وأخف وزنا ، مما يقلل بدوره تكلفة النقل والتخزين . وكما سبق أن رأينا فى حالة شركة خطوط السكك الحديدية والتجهيزات البحرية س . اس . أكس يتم ، بفضل تحسين المعلومات ، تحقيق وفر آخر فى عمليات النقل عن طريق توجيه ومتابعة الشحنات دقيقة بدقيقة .

كما تسمح المعرفة الجديدة بخلق مواد جديدة تماما ، مثل الألياف المركبة التى تستخدم فى صناعة الطائرات والمنتجات البيولوجية ، فضلا

عن أن هذه المعرفة تزيد من امكانات احلال مادة محل أخرى ، فبدلاً من مضارب التنس وانتهاء بالمحركات النفاثة ، فانها جميعاً تحتوى على مواد بلاستيكية حديثة وسبائك جديدة ومواد مركبة معقدة التركيب . فشركة آلايد سيجنال - مثلاً - فى مدينة موريسنتاون بنىو جيرسى تقوم بتحضير منتج أطلقت عليه اسم « متجلاس » يجمع بين صفات المعدن والزجاج ويحسن بشكل كبير مردود الطاقة فى المحولات . كما تبشر مواد بصرية جديدة بظهور أجهزة كمبيوتر أسرع بكثير من الأجهزة الحالية ، ومن ناحية أخرى تجمع التركيبية المستخلصة فى تدريب دبابات القتال بين الصلب واليورانيوم والسيراميك . ويتيح تقدم المعرفة بناء توليفة جزيئية بالطلب لها مواصفات حرارية أو كهربية أو ميكانيكية محددة مسبقاً .

ولأننا لم نكتسب بعد المعرفة الضرورية لانتاج بدائل قابلة للاستخدام من الموارد المحلية، نضطر الى نقل كميات ضخمة من المواد الأولية مثل البوكسيت والنيكل والنحاس من طرف الى آخر من الكرة الأرضية . وعندما يتم التغلب على هذه الصعوبات سيتحقق وفر جديد ضخم فى عمليات النقل . باختصار تقسم المعرفة بديلاً للمواد الأولية والسفن التى تحملها فى آن واحد . وينطبق الشيء نفسه على الطاقة : لا يجسد قدرة المعرفة على الاستبدال والاحلال أكثر من الاكتشافات التى تمت مؤخراً فى مجال ظاهرة فوق التوصيل ، وهى اكتشافات ستقلل على الأقل كمية الطاقة المطلوب نقلها للحصول على نتيجة معينة . فطبقاً لبيانات الرابطة الأمريكية العامة للطاقة يضيع ١٥٪ من الكهرباء المنتجة حالياً فى الولايات المتحدة بين مصدر انتاج الطاقة وأماكن استخدامها ، نظراً لأن أسلاك النحاس ليست موصلًا هائى الكفاءة . هذا الفاقد فى الأسلاك يوازى اسهام خمسين محطة طاقة . فى حين تسمح ظاهرة فوق التوصيل بتحويل هذا الفاقد الى صفر تقريباً .

وفى نفس الاتجاه ، تدرس كل من بشتل ناشيونال فى سنان فرنسيسكو وanasco سرفيس بنيويورك مشروع « بطارية » مراكم عملاقة تبلغ مساحتها مساحة ملعب كرة قدم ، ومن المفترض مستقبلاً أن تساهم خزانات الكهرباء تلك فى تقليل عدد المولدات التى ستستخدم فى ساعات الذروة فقط .

ان المعرفة لا تقدم بدائل فقط للمواد الخام وطرق النقل وللمجال الطاقة ، ولكنها توفر الوقت أيضاً . فالوقت وان كان لا يظهر قط فى الحسابات الحتمية والموازنات المعتمدة ، الا أن ذلك لا يقلل من كونه أحد الموارد الاقتصادية الأكثر أهمية ، بل انه يمثل فى الحقيقة « مدخلا »

غير مرئى • ففى فترة تتسارع فيها التغيرات ، تصبح امكانية تقصير المهلة والمدة - فى مجال الاتصالات مثلا أو لطرح منتج جديد - عملية حاسمة يمكن أن تمثل الفرق بين الربح والخسارة •

ان المعرفة الجديدة تضاعف من سرعة العمليات ، وتجعلنا نقرب من النشاط الاقتصادى اللحظى وفى الزمن الحقيقى ، وهى تقدم أيضا بديلا لاضاعة واستهلاك الوقت •

كما أن هذه المعرفة تسيطر على الحيز وتحقق وغرا فيه • فعندما بدأ فرع نظم النقل فى شركة جنرال الكتريك الذى يقوم ببناء القاطرات فى استخدام تقنيات متطورة لمعالجة المعلومات والاتصالات فى علاقاته مع مورديه ، استطاع تأمين دوران مخزونه أسرع من السابق بمعدل ١٢ ضعفا ووفر بذلك حوالى نصف هكتار من مساحة التخزين •

بالاضافة الى عملية التصغير ووفر المساحة ، يمكن تحقيق أنواع أخرى من الوفر • فالولايات المتحدة مثلا تنتج سنويا ١٣٠٠ مليار مستند مختلف - وهى كمية كفيفة بملء شعب كولورادو الكبير بالورق ١٠٧ مرات • ولكن تقنيات المعلومات المتقدمة بنا فى ذلك القراءة الالكترونية تبشر بانكماش هذه الكمية من الورق • الأهم من ذلك أن الامكانات الجديدة فى مجال الاتصالات اللاسلكية المعتمدة على أجهزة الكمبيوتر وآخر الاكتشافات العلمية ، تسمح من الآن فصاعدا بتوزيع وتفریق الانتاج وبذلك تتفادى التكلفة العالية للمراكز الحضرية ، مما يؤدى بالتالى الى مزيد من خفض نفقات الطاقة والنقل أيضا •

المعرفة مقابل رأس المال :

كتب الكثير عن استبدال العمل البشرى بالمعدات والأجهزة الاعلامية حتى اننا نجهل فى كثير من الأحيان الاستبدال المتلازم لرأس المال • وبالرغم من ذلك ، فان كل التطبيقات المذكورة عاليه تترجم أيضا بوفر فى رأس المال •

من منظور معين ، قد تمثل المعرفة على المدى الطويل تهديدا للسلطة المالية ، أكثر خطورة بكثير من النقابات العمالية أو الأحزاب السياسية المناهضة للرأسمالية • اذا تكلمنا بطريقة نسبية ، فان الثورة الاعلامية أدت الى خفض احتياجات رأس المال بالنسبة لكل وحدة منتجة ، وفى ظل اقتصاد « رأسمالى » يكتسب هذا الاتجاه أهمية جوهرية •

ففي قاعة صغيرة في المركز التعليمي لبنك « بنكا ناشيونال دل لافورو » في روما ، تحدث الينا بصراحة تامة فيتوري مرلوني - ٥٧ عاما - عن شركته العائلية مرلوني الكترو دوميستيسى التى تنتج ١٠٪ من اجمالى الغسالات والثلاجات والأجهزة المنزلية الكبيرة الأخرى المباعة في أوروبا . وهو يتولى رئاسة هذه الشركة التى يملك مع أسرته ٧٥٪ منها . وتعد الكترو لوكس في السويد وفيليبس في هولندا هما الشركتين المنافستين لها .

وأشار مرلوني الذى رأس منظمة أرباب العمل الإيطالية خلال أربع سنوات شديدة الاضطراب ، الى أن التقدم الاقتصادى الذى تشهده إيطاليا مؤخرا يرجع الى حقيقة « اننا حاليا نفعل نفس الشيء برأس مال أقل عن ذى قبل » وهذا « يعنى أن بلدا فقيرا يستطيع حاليا أن يتخلص من مشاكله بنفس الموارد من رأس المال بشكل أفضل مما كان يفعل منذ خمس أو عشر سنوات » .

ويضيف مرلوني ان ذلك يرجع الى أن التقنيات ذات القاعدة المعرفية تسمح بتقليل كمية رأس المال اللازم لمن يريد مثلا انتاج غسالات أطباق أو مواقد أو مكائن كهربائية .

فالمعلومات تحل في المقام الأول محل المخزون ذى التكلفة شديدة الارتفاع . فهو يستخدم التصميم بمساعدة الكمبيوتر كما أقام اتصالا بواسطة القمر الصناعى بين منشأته في إيطاليا والبرتغال .

وبتقليص وقت استجابة التصنيع لطلب السوق ويجعل الانتاج فى مجموعات صغيرة قابلا للاستمرار من الناحية المالية ، نجد أن المعلومات ذات النوعية الأفضل والأسرع فى آن واحد - تسمح حاليا بتقليل كمية المكونات والمنتجات المصنعة التى تنتظر فى المخازن أو على طرق الجراجات .

وبذلك انخفضت تكاليف التخزين بنسب مذهلة بلغت ٦٠٪ لدى مرلوني . فحتى وقت قريب ، كانت مصانعه تحتاج الى مخزون ٢٠٠ ألف قطعة لانتاج ٨٠٠ ألف وحدة ، حاليا يكفى ٣٠٠ ألف قطعة ، فى الموقع أو فى طريقها اليه ، من أجل انتاج ثلاثة ملايين ماكينة تامة الصنع ، انه وفر ضخما يرجعه مرلوني لتحسن المعلومات :

ان نموذج مرلوني ليس ، استثناء . ففي الولايات المتحدة تأمل صناعات النسيج والملابس وتجارة التجزئة ، الذين تضمهم لجنة « المعايير الاختيارية للاتصال بين الصناعات » ، فى التخلص من فائض مخزون يقدر ب ١٢ مليون دولار بفضل شبكة الكترونية مشتركة للبيانات تربط بين

فروع هذه الصناعات • وفي اليابان تعمل شركة ان • اتش • كيه •
سيرينج ، التي تورد المقاعد والنوابض لأغلب صانعي السيارات ، على
أن يتزامن انتاجها مع انتاج عملائها بشكل كامل ، بحيث يتم التخلص من
المخزون تماما •

وكما يقول أحد قيادات هذه الشركة : « اذا توصلنا الى تطبيق النظام
بشكل صحيح فسنتمكن نظريا من تحويل مخزون القطع الى صفر » •

وبالطبع ، لا تسمح هذه التخفيضات بتوفير المكان والتكلفة العقارية
فقط ، ولكنها تنعكس أيضا على الضرائب وأقساط التأمين والتكاليف
العامة • ومن ناحية أخرى ، يشير مرلوني الى أن بإمكانه حاليا تحويل
أرصدة من لندن أو باريس الى ميلانو أو مدريد في بضع دقائق ، متفاديا
بذلك دفع فوائد لا يستهان بها •

ويضيف ، أن الاستثمار الأصلي في أجهزة الكمبيوتر والبرامج
ومعدات الاتصالات اللاسلكية، حتى وإن كان مرتفعا ، فإن اجمالي ما يحققه
من وفر يسمح لشركته أن تقوم بنفس النشاط كما في الماضي ولكن
برأسمال أقل •

ان هذه الأفكار الجديدة عن رأس المال في طريقها حاليا للانتشار
في العالم أجمع •

ويعتقد الدكتور هارو شيمادا من جامعة كيو بطوكيو أننا نشاهد
احلال شركات « تعبيءا » قدرا أقل بكثير من الموارد في شكل رأسمال ،
محل الشركات التي « تتطلب تراكما مكثفيا للعمل البشري لتأمين
الانتاج » •

لقد بدأت الشركات اليابانية الكبرى ولأول مرة تنفق على الأبحاث
وال تطوير أكثر مما تنفقه على الاستثمار الرأسمالي وكأنها بذلك توضح
التطور الجارى وأهمية المعرفة في اقتصاد الغد •

ويعبر ميخائيل ميلكن عن نفس الفكرة في كلمات معدودة : « لقد
حل رأس المال البشري محل رأس المال الدولارى » •

وهكذا أصبحت المعرفة المورد الاقتصادى الأخير لأنها البديل
النهائى •

اذن ، ان ما رأيناه حتى الآن هو أن الانتاج والأرباح فى أى اقتصاد
يعتمدان بلا منازع على المصادر الثلاثة الرئيسية للسلطة : العنف والثروة
والمعرفة • غير أن كلا من رأس المال والنقود فى طريقهما حاليا لأن يتحولا

الى معرفة . وبالتوازي يشبه العمل أيضا تحولا : فهو يعتمد بشكل متزايد على معالجة الرموز . ويتطور رأس المال والنقود والعمل ، بتطور ثلاثتهم ، في نفس الاتجاه تتعرض كل أسس الصرح الاقتصادي الى تغيير ثوري . وبما أن الاقتصاد أصبح فوق رمزي فانه يعمل من الآن فصاعدا طبقا لقواعد تختلف جذريا عن تلك التي كانت سائدة في عصر الاقتصاد المصنعي .

ونظرا لأن المعرفة تقلل الاحتياجات الى المواد الأولية والى العمل والوقت والحيز الى رأس المال ، فانها تصبح المورد الحاسم للاقتصاد المتقدم . ومع ارتفاع قيمة المعرفة هذا الارتفاع السريع سنرى « حروب المعلومات » - أى الصراعات من أجل السيطرة والتحكم فى المعرفة - تندلع فى العالم كله .

الباب الثالث:

حروب المعلومات

الفصل التاسع

معركة خزينة التحصيل المسجلة

منذ بعض الوقت فكرت مؤسسة سميثونيان
بواشنطن ، وهي أحد أكثر متاحف العالم
روعة وشهرة ، في شراء مطعم صغير من
المطاعم الموجودة على الطرق الطويلة في
نيوجيرسي ونقله إلى واشنطن لضمه إلى
المتحف ، بل كان هناك تفكير في أن يظل
المطعم يعمل بشكل عادي وذلك بهدف عرض
المواد الاصطناعية التي كان استخدامها علامة
لمرحلة من الحياة الأمريكية . ولكن المشروع
لم يدر النور .

ولا يزال المطعم الصغير على جانب الطريق يمارس على العديد من
الأمريكيين سحرا يتميز بالحنين إلى الماضي . لقد استخدم هذا النوع من
المطاعم كديكور للعديد من المشاهد الهوليوودية ، كما في رواية هيمنجواي
الشهيرة «القتلة» . ومن ثم كانت فكرة نقل مطعم فعلي ، بدلا من الاقتصار
على توضيح استخدامات الفينيل والفورمايكا ، فكرة لا تخلو من المنطق وإن
كانت تبدو غريبة بعض الشيء .

ولكن إذا أرادت مؤسسة سميثونيان أن تبين ما كانت تمثله
الولايات المتحدة بالنسبة للعالم الخارجي في الخمسينات ، أي في منتصف
القرن العشرين ، فعليها شراء وإعادة تركيب سوپر ماركت بدلا من المطعم .
فلقد كانت عملية دفع عربة في أحد ممرات سوپر ماركت شديد الاضائة
من الطقوس الأسبوعية لأغلب الأسر الأمريكية . وأصبح السوبر ماركت
بأرففه المكتظة بالسلع رمزا للوفرة في عالم جائع ، وسريعا ما تم تقليد
هذا الاختراع الرائع للاقتصاد الأمريكي في العديد من البلدان .

وفى الوقت الحالى ، لا يزال السوبر ماركت قائما ولكنه أصبح ميدان معركة ، حيث تدور احدى حروب المعلومات المتعددة التى تحتدم فى عالم الأعمال ، وان كان الجمهور لا يلاحظ ذلك قط .

ما وراء خزينة التحصيل :

يدور صراع محموم حول مليارات ومليارات الدولارات عبر الولايات المتحدة بين عمالقة صناعيين مثل نايسيكو وريفلون وبروكتير آند جامبل وجنرال فودز وجيليت الذين كانوا يسيطرون فى السابق على قطاعاتهم ، وبين تجار تجزئة متواضعين ولكنهم يضعون منتجات هؤلاء العمالقة فى أكياس العملاء . هذه المعركة المشتعلة على صعيد خزينة التحصيل المسجلة تعطى فكرة أولية عما يدخره لنا الاقتصاد فوق الزمى .

ففى بداية عهد السوبر ماركت كان الموردون الرئيسيون للسلع الاستهلاكية أو الغذائية أو غيرها يرسلون مندوبيهم ، وهم بالآلاف ، الى محلات السوبر ماركت لبيعوا لهم ويشجعوا مبيعات الأنواع المختلفة من المنتجات الغذائية أو المشروبات غير الكحولية ، أو مستحضرات التجميل ومنتجات أخرى كانت محل آلاف المفاوضات والمعاملات يوميا .

فى هذه المساومات اليومية ، كان مندوبو المبيعات فى موقع القوة . فقد كانت تدعمهم كل قوة شركاتهم العملاقة التى لم يكن لأكبر سلاسل السوبر ماركت وزن أمامها . كانت كل من هذه الشركات العملاقة تفرض وجودها بدون مناقشة ، فى الأسواق التى اختارتها لنفسها .

كانت شركة جيليت مثلا ، لا تزال تبيع حتى نهاية السبعينات ستا من كل عشر شفرات حلاقة يتم استعمالها فى الولايات المتحدة . وعندما جاءت شركة بيك الفرنسية ، وهى أول منتج عالمى للأقلام الجافة ذات البلية الدوارة والقداحات التى ترمى بعد نفاد الغاز منها ، وتحلت شركة جيليت على أرضها بطرح ماكينات حلاقة يتم التخلص منها بعد استخدامها ، ردت جيليت بإنتاج مثل هذه الماكينات وغزت ما بين ٤٠٪ الى ٥٠٪ من السوق ولم تحتفظ بيك الا بأقل من ١٠٪ . وجيليت نشاطها خارج الولايات المتحدة ، فلديها حاليا مكاتب فى ٤٦ دولة ومصانع فى ٢٧ دولة أخرى ابتداء من ألمانيا وفرنسا وحتى الفلبين .

وعندما كان يصل مندوب جيليت لم يكن أمام السوبر ماركت سوى الاستماع والا . . .

فمنذ بداية الخمسينات وحتى بداية الثمانينات ، وعلاقات القوى بين قمة كبار الصناعيين وسفح تجار الجملة والتجزئة لم تعرف أى تعديلات رئيسية ، وكان أحد أسباب تفوق المنتجين على البائعين أنهم كانوا يتحكمون ويسيطرون على المعلومات .

عطر مس أمريكا :

فى أوج سيطرتهم ، كانت هذه الشركات الكبرى من أكثر الجهات استخداما للدعاية التى تستهدف الجمهور العريض ، ومن هنا سيطرت على المعلومات التى تصل فى النهاية الى المستهلك .

وفى هذا الحقل ، أبدت شركة جيليت ذكاء وفطنة خاصة ، فقد انفتحت بنسخاء على الدعاية لماكينات وكريمات الحلاقة التى تنتجها ، أثناء النقل التلفزيونى لمباريات كؤوس البيسبول العالمية . أما بالنسبة للعطور ، فقد راحنت على مسابقات اختيار « مس أمريكا » وهى مسابقات ينقلها التلفزيون أيضا .

وشركة جيليت مثلها مثل شركات أخرى ، تطرح سنويا ست « دورات تسويقية » تدعمها دعاية قوية . ولقد أطلق على هذه العملية الاسم « حملة تنظيف المبخنة » ، نظرا لأنها كانت تستهدف جذب العملاء نحو الأرفف وتنظيفها ، بإفراغها بطريقة شبه مباشرة . وكانت هذه الطريقة فعالة جدا لدرجة أن السوبر ماركت لم يكن يستطيع « حقيقة » أن يسمح لنفسه بالا يبيع منتجات جيليت .

وفى المقابل فإن الانتصارات التى تحققت وسجلتها خزينة التحصيل المسجلة قد سمحت لشركة جيليت وأمثالها أن تطلب مستلزماتها الانتاجية بكميات كبيرة وسعر منخفض . وبالسيطرة على كل من الانتاج والتوزيع والدعاية الجماهيرية ، سيطر الصناعيون على كل المشاركين الآخرين فى البورة الاقتصادية - أى المزارعين وموردى المواد الأولية وتجار التجزئة .

ففى الواقع ، كان مندوب جيليت يستطيع فى أغلب الأحيان أن يفرض على محل التجزئة أنواع وكميات الشفرات التى سيشتريها وكيف سيقوم بعرضها وكثيرا ما كان يفرض عليه سعر بيعها أيضا .

ان فى ذلك ممارسة لسلطة اقتصادية ، غير أن هذه السلطة كان لا يمكن لها أن توجد بدون السيطرة الحاسمة على المعلومات . ففى نهاية المطاف ، كانت جيليت ، وليس تاجر التجزئة - هى التى تمجد لمشاهدى

التليفزيون مزايا كريم الحلاقة « فومي » ، أو تظهر رياضيين يتخلصون من لحية ثلاثة أيام بواسطة ماكينة حلاقة وشفرة جيليت . لن كل ما يعرفه العالم عن هذه المنتجات يعرفه من خلال جيليت .

بالإضافة الى أن الشركة تسيطر على المعلومات « الموجهة للمستهلك » . فانها أيضا تجمع المعلومات « القادمة من المستهلك » . ففي كل مراحل التسويق ، كانت جيليت تعلم أفضل من أى تاجر تجزئة ، متى وكيف ولبن سيتم بيع منتجاتها !

كانت جيليت تعرف متى ستعرض اعلاناتها على شاشة التليفزيون . ومتى ستطرح سلعا جديدة ، ومواعيد حملات الترويج ذات السعر المنخفض التى تنثوى القيام بها ، وتتنصرف فى هذه المعلومات كما تشاء . باختصار ، فان جيليت والمنتجين الآخرين لأسواق الاستهلاك الكبير . كانوا يقفون « بين » تاجر التجزئة والمستهلك ويتحكمون تماما فى المعلومات التى يقدمونها لكل منهما !

وبالرغم من عدم تقدير أهمية المعلومات حق قدرها ، فان السيطرة عليها لعبت دورا أساسيا فى الحفاظ على التفوق التقليدى للمصنع على الدكان . وهذه الممارسة كانت تدر أرباحا كبيرة على الشركات الصناعية .

وجاء وقت كانت شركة كامبل سوپ لا تكلف نفسها عناء كتابة رقم هاتفها على بطاقات مندوبى المبيعات التابعين لها ، ويعلق نائب رئيس سلسلة سوپر ماركت « جراتل يونيون » قائلا : « من غير المجدى الاتصال بهم . . لن يمنحوك شيئا قط » .

وبالتالى عندما كان يعمل مندوب جيليت الى المحل لبيع منتجات الشركة كان يعرف عما يتكلم بحيث تحول المشتري الى دور المستمع .

محة العروض :

ان السلاح الذى أتاح لتجار التجزئة أن يجعلوا كبار الصناعيين يتراجعون الى علامات البداية ، لم يكن سوى رمز صغير من اللونيه الأبيض والأسود .

في منتصف الستينات أقامت لجنة من تجار التجزئة والجملة وصناعيين فى مجال التغذية علاقات منتظمة مع شركات مثل آى . بى . إم . وناشيونال كاش ريجيستر وسويدا بهدف مناقشة المشكلات العامة لمجال السوبر ماركت . الطواير أمام خزانة التحصيل والأخطاء المحاسبية - غير أن هذه اللجنة لم تلفت الانتباه قط فى ذلك الوقت .

وكان السؤال هل تستطيع التكنولوجيا التغلب على هذه الصعوبات ؟

وكانت الاجابة نعم - بشرط ايجاد وسيلة لتكوين المنتجات بطريقة تستطيع معها أجهزة الكمبيوتر « قراءة » هذا الكود . في ذلك الوقت ، كانت عملية فك الشفرة بواسطة الكمبيوتر لا زالت في بدايتها ، ولكن منتجى أجهزة الكمبيوتر وقد استشعروا انفتاح سوق غنية جديدة أمامهم تحسبوا للتعاون مع تجار التجزئة .

وفي ٣ أبريل ١٩٧٣ ، اتفقت « لجنة انتقاء الرموز » على كود وحيد يصلح لكل الفروع . ونتج عن ذلك « الكود العام للمنتجات أو « كود القضاة » الذي أصبح مألوفاً لنا رؤية خطوطه السوداء وأرقامه على جميع ورق التغليف ، ابتداء من المنظفات الى عجائن الحلويات - كما انتشرت في الوقت نفسه معدات القراءة الأتوماتيكية .

ولقد شاع استخدام هذا الكود بشكل شبيه عام في الولايات المتحدة ، حيث تحمل ٩٥٪ من المنتجات الغذائية قضاة ، وهو يغزو بسرعة بلدانا أخرى . وفي عام ١٩٨٨ كان ٣١٧٠ سوبر ماركت فرنسي يستخدم هذا الكود ما بين تجارة متخصصة ومحلات كبرى . وفي ألمانيا الغربية ، كان لدى ما لا يقل عن ١٥٠٠ نقطة بيع مواد غذائية و ٢٠٠ محل كبير أجهزة قراءة هذا الكود . اجمالاً ، كان هناك ٧٨ ألف جهاز في الخدمة ابتداء من البرازيل وحتى تشيكوسلوفاكيا ، بل وحتى لدى سكان غينيا الجديدة ، خلافاً للموجود منها في الولايات المتحدة .

وفي اليابان ، حيث التقنيات الجديدة لبيع التجزئة تنتشر بسرعة الحريق ، فإن ٤٧٪ من كل المحلات الكبرى و ٧٢٪ من محلات الأجهزة المنزلية مزودة بهذه الأجهزة منذ ١٩٨٧ .

غير أن تأثير هذا الكود لم يقتصر على زيادة سرعة عمليات الدفع عند تجزئة التحصيل ولا على تحسين عمليات المحاسبة . لقد تجاوز ذلك وأدى الى انتقال السلطة .

في الوقت الحالي ، تباع محلات السوبر ماركت الأمريكية ٢٢ ألف معلمة وصنف مختلف . ومع آلاف المنتجات الجديدة التي لا تكف عن الحلول محل المنتجات القديمة ، فإن السلطة قد انتقلت الى تاجر التجزئة الذي يستطيع الآن تتبع كل سلعة ، ومعرفة حجم المبيعات والأرباح لكل منها ، وكذلك توقع برمجة الدعاية لها والتكاليف والأسعار والخصومات

وأماكن عرضها فضلا عن عمليات الترويج الخاصة ومعدل دوران المخازن ،
... الخ .

تقول بات كولنيز رئيسة محلات رالف ستورز - وعددها ١٢٧ محلا - بكاليفورنيا الجنوبية : « الآن .. نعرف عن السلعة نفس القدر من المعلومات الذى يعرفه المنتج ان لم يكن أكثر ، » . اذ تجمع أجهزة قراءة الشفرة تلك ، قدرا كبيرا من البيانات يسمح للمديرين أن يقرروا عن معرفة ، أرصف المعروضات التى يتعين تخصيصها لهذه السلعة أو تلك والتوقيت المناسب لذلك .

وفي الحقيقة ، يتسم هذا الاختيار بأهمية قصوى بالنسبة للمنتجين المتنافسين الذين يهرعون الى الأبواب ويتنازعون كل سنتيمتر من رف المعروضات . وفى هذه الظروف ، لم يعد المنتج يمل على تاجر التجزئة الكمية التى يتعين عليه شراؤها وإنما أصبح تاجر التجزئة يفرض على المنتجين دفع ما يسمى « منحة عرض » للحصول على حيز عرض - وقد تصل هذه المنحة فى بعض الأحيان الى مبالغ مذهلة بالنسبة لبعض الأماكن المميزة .

لقد كتبت صحيفة « يو . اس . ايه توداى » : والنتيجة [لهذه التحولات] هى حرب من أجل الحيز بين المنتجين وتجارة التجزئة - وبين التجار فيما بينهم - من أجل الكسب والحفاظ على مواقعهم فى السوبر ماركت .

ويسهل تحديد المنتصر - حتى الآن على الأقل .

ولقد وصف كافين مودى - وهو مدير سابق لنظم المعلومات الخاصة بالادارة لدى جيليت - الموقف بمرارة قائلا : « اننا نريد أن نكون أسيادا لمصيرنا [...] ولكن المتاجر أصبحت حاليا أكثر قوة . انهم يحاولون الحصول على اتفاقيات مجزية أكثر من ذى قبل وعلاقات تعاون . انهم يريدون أسعارا أفضل مما يقلل هوامش ربحنا [...] فى السابق لم يكن التاجر يعرف شيئا ، أما الآن فانه يعتمد على مجموعة أدوات متطورة » .

وتصبح البيانات التى يقوم تجار التجزئة بتجميعها سلاحا أكثر تهديدا ، عندما يتم تحليلها بواسطة الكمبيوتر، ودراستها طبقا لنماذج يمكن ادخال متغيرات مختلفة عليها . وبالتالي يستخدم بعض التجار نماذج « الربحية المباشرة للمنتج » من أجل تحديد ما يربحونه فعليا من كل سلعة . وتأخذ هذه النماذج فى الاعتبار عدة عوامل مثل حيز العرض

الذى تشغله عبوة مستطيلة ، أو عبوة أسطوانية ، والاختيار الأمثل للألوان تبعاً للمنتجات .

بل ان بروكتر آند جامبل - وهو أحد أهم المنتجين - يزود تجار التجزئة مجاناً بنسخة من هذا النوع من البرامج ، على أمل أن يحظى بعطفهم . ويعرض مندوبو بروكتر آند جامبل ، وهم مزودون بمثل هذه الأسلحة ، على التاجر مساعدته في تحليل نسب ربحه بشرط أن يتقاسم بدوره مع الشركة معلوماته الخاصة عن المستهلكين .

كما يستطيع تاجر التجزئة استخدام برامج « إدارة رفوف العرض » و « نماذج الحيز » التى تسمح له بأن يقرر بشكل أفضل ، أى التشكيلات أو المنتجات عليه قبولها أو رفضها ، وأيها يقوم بعرضها فى المواضع الأكثر ارتياداً وتلك التى ينحىها الى أماكن أخرى : يضع الكمبيوتر « تخطيطاً » مفصلاً لكل رف من رفوف العرض .

وبعد أن حقق تجار التجزئة السيطرة على التدفق الرئيسى للمعلومات « الواردة » من العميل ، بدخوا فى التأثير ، بل والتحكم فى المعلومات « الموجهة اليه » .

يقول كافين مودى : « ان التاجر يستطيع حالياً تحديد نتيجة حملة ترويج [.....] فهو الذى يختار الى حد بعيد ما الذى سيراه المستهلك وما الذى لن يراه من السلع المعروضة » .

معنى ذلك أن شركات المنتجات الغذائية الكبرى وشركات أخرى قد فقدت السيطرة على المعلومات ، عند طرفى السلسلة ، وهى السيطرة التى كانت تستمد منها نفوذها فى السابق .

ما بعد السوبرماركت :

الصراع من أجل السيطرة على المعلومات بمساعدة التكنولوجيات المتطورة ، والذى بدأ أولاً على أرض السوبرماركت ، اتسع فيما بعد ليشمل ساحات قتال أخرى . فأجهزة القراءة الالكترونية وأجهزة الليزر والكمبيوتر المتنقل ومعدات أخرى تكتسح الصيدليات والمحلات الكبرى ومحلات الفضل والمكتبات وتجارة الأجهزة الكهربائية والملابس والخردوات ، باختصار كل أنواع المحلات . فى هذه الأسواق أيضاً يجد الصناعيون أنفسهم فجأة أمام خصوم أكثر شراسة وأكثر ثقة فى قدراتهم بل ووقحين فى بعض الأحيان .

فى أحد مكاتب المشتريات التابعة لشركة تويز - آر - يوز وهى

سلسلة لديها ٣١٣ نقطة بيع يوجد اعلان يقول بلهجة تحذير حاسمة :
« اذا كانت منتجاتكم لا تحمل الكود العام للمنتجات ، لا داعي للجلوس
لأننا لن نتعاقد معكم على طلب شراء » .

وكلما انتقلت السلطة ، يقدم تجار التجزئة شروطا أكثر تشددا .
لقد تخطوا مندوبي الشركات الصناعية المستقلين - مائة ألف مندوب -
ويتعاملون الآن مع الموردين مباشرة ، فشركة وال - مارت مثلا - وهي
رابع سلسلة متاجر فى الولايات المتحدة - تطالب بحسم شركات مثل
جيليت بتغيير نظام تسليم البضائع . وبعد أن كانت وال - مارت أكثر
تساهلا فى السابق ، تريد حاليا أن يتم تنفيذ طلباتها دون أدنى خطأ
فى الكمية والحجم ونوع المنتج . بالإضافة الى أن يتم الشحن طبقا
لجدولها « هـ » وليس جدول الموردين . وإذا لم تتوفر الدقة التامة فى
النوعية وموعد التسليم ، فإن التاجر يهدد بإجراء خصم على الحساب أو أن
يخصم منه جزء من « تكلفة النقل والتفريغ » .

ويجد المنتجون أن ظهرهم الى الحائط ، حيث يتعين عليهم اما زيادة
المخزون لديهم أو تجديد معدات مصانعهم ، من أجل تحويل انتاجهم من
الجملة الى انتاج مجموعات أقل طولا ، مع تدوير المخزون بدرجة أسرع ،
والحلان مكلفان . وفى الوقت نفسه يميل تجار التجزئة لفرض معايير
جودة أكثر تشددا بما فى ذلك ختم العبوات .

هذه النقطة قد تبدو ظاهريا لا قيمة لها ، غير أنها فى الحقيقة شديدة
الاهمية ، لأن الأمر يتعلق بكود القضايبان الذى يعطى جزءا كبيرا من
المعلومات التى تبنى عليها السلطة المتزايدة لتجارة التجزئة ، ومن ثم
إذا كانت الطباعة رديئة فإن جهاز القراءة الالكترونى قد لا يفسر الشفرة
بشكل سليم . وفى هذا الحالة يريد بعض تجار التجزئة تحميل المورد
مسئولية ذلك .

فقد حدث أن وقف ملايين الزبائن طويلا امام عاملة الخزينة ينظرون
اليها وهى تمرر السلعة مرة بعد الأخرى على جهاز القراءة الالكترونى ،
قبل أن يتمكن من تسجيل البيانات ولا تجد مقرا فى النهاية من أن تسجل
السعر يدويا .

وبالتالى قد يصل التجار حاليا الى صياغة تهديدات من هذا النوع :
« اذا لم يتمكن جهازنا من فك الكود الخاص بكم فإنها مشكلتكم . لن
أطلب من العاملين لدى أن يكرروا المحاولة مرة بعد أخرى ويتركوا العملاء
ينتظرون . اذا لم تمض الأمور كما ينبغى فبدلا من تسجيل السعر يدويا

سوف نضع السلعة فى كيس المشتري دون أن نجعله يدفع ثمنها وسنخصمه من فاتورتكم ! » .

لم يحدث ان خاطب أحد كبار المنتجين بهذه اللهجة ولكن لم يحدث أيضا أن امتلك أحد قط المعلومات التى فى حوزة تجار التجزئة حاليا .
ان هذه المعلومات حيوية لدرجة أن بعض المنتجين يشترونها من تجار التجزئة سواء بشكل مباشر أو بالتبادل مع خدمات أو عن طريق شركات متخصصة تشتريها لكى تبيعها للمنتجين .

الدفع المزدوج :

المعركة القائمة حول خزائن التحصيل لها نتائج مهمة بالنسبة للمستهلك أيضا - وبالنسبة للاقتصاد ككل . ومن بين جوانب أخرى فان هذه المعركة يجب أن تساعدنا فى مراجعة أفكارنا المسبقة التى تم تجاوزها ، عن الدور المتبادل بين المنتج والمستهلك .

وعلى سبيل المثال ، فى عالم تحولت فيه النقود الى « مادة اعلامانية » وتحول فيه المعلومات الى « نقود » ، فان المستهلك يدفع ثمن مشترياته مرتين : المرة الأولى بالنقود ، والثانية بالمعلومات التى تساوى نقودا .

وبشكل عام ، يقدم المستهلك المعلومات دون مقابل ، فى حين أن التجار والمنتجين والبنوك ومنظمات بطاقات الائتمان ومنفعين آخرين يتصارعون من أجل حيازتها . فى فلوريدا وكاليفورنيا ، شنت سلاسل تجارية معارك قانونية شرسة موضوعها تحديد « من الذى يملك البيانات التى يتم جمعها من المستهلكين ؟ » .

ولم تفصل المحاكم بعد فى هذه المسألة ولكن الشئ المؤكد : أن أحدا لم يطلب رأى المستهلك .

ومن الناحية النظرية ، من المفروض أن يحصل المستهلك على مكافاته فى شكل خفض فى الأسعار ، نظرا لتحقيق فاعلية أفضل للنظام ، غير أنه لا يوجد إطلاقا شئ يضمن للمستهلك أن يستفيد بأقل نصيب من هذا الوفرة المتحقق ، فى حين أنه مصدر هذه المعلومات ذات القيمة الحاسمة ، وتمضى الأمور حاليا وكان المستهلك يمنح تاجر التجزئة « قرض معلومات » بدون فائدة على أمل أن يسدد الأخير الدين فى المستقبل .

وطالما أن هذه البيانات لا غنى عنها بشكل متزايد بالنسبة للتصميم الأصيل ونتاج السلع والخدمات فان المستهلك فى الوقت الحالى هو بمثابة منتج مشارك لمشترياته الخاصة .

ولكن هل هو فعلا « مالك » المعلومة ؟ أم أنها لاكتسب قيمة الا بعد
تجميعها ومعالجتها ؟ •

لدراسة هذه القضايا غير المعتادة التي تطرحها « حرب المعلومات »
تنقصنا المفردات اللغوية الملائمة - ناهيك عن النظريات القانونية والمفاهيم
الاقتصادية • غير أن القضية تتناول تحويلات تقدر بمليارات الدولارات
كما تتضمن انتقالا بارعا دقيقا لسلطات التفاوض الاقتصادية
والاجتماعية •

ولكن ما الذى يعطيه المستهلك مجانا للتاجر أو المنتج أو لشركات
بطاقات الائتمان التي يتعامل معها ؟

لنأخذ حالة غاية فى البساطة لربة أسرة تعود من عملها وتريد
تحضير العشاء بأقصى سرعة فتكتشف أن ليس لديها مرجرين • فتندفع
الى أقرب محل وتلتقط من على الرف رطل مرجرين فليشمان بدون ملح من
انتاج نابيسكو ، ثم تتجه الى الخزينة ، وفي انتظار دورها تأخذ مجسلة
« تى • فى جايد » (دليل التليفزيون) من اناء العرض المجاور لها ، ثم
تناول مشترياتها لعاملة الخزينة التى تقوم بامرارها على جهاز القراءة
الالكترونى •

مبدئيا ، هى بذلك أوصلت الى كمبيوتر المتجر المعلومات التالية :
١ - أحد أنواع المنتجات التي تستعملها ٢ - الماركة المختارة •
٣ - وبأية كمية ٤ - كون أنها تفضل المرجرين بدون ملح ٥ - ساعة
الشراء ٦ - السلع الأخرى التي اشترتها مع توضيح المازكات والكميات ،
الخ • ٧ - اجمالى ما أنفقته ٨ - نوع المجلة التي يمكن أن تصل اليها
الاعلانات من خلالها ٩ - معلومات عن حيز العرض الذى أصبح خاليا
بعد أن أخذت هذه السلع من الرف • والعديد من الأشياء الأخرى •

وإذا اشترى زبون حمولة عربية من مختلف المنتجات ، فانه فى هذه
الحالة يمد الكمبيوتر بنفس المعلومات عن كل سلعة ، ويصبح من الممكن
نظريا « ربط » مشترياته بطريقة كفيلة باستنتاج « سلوك نمطى » -
بمعنى آخر « توقع » للاستهلاك الفردى ، قد يستخدم فيما بعد فى تحديد
مجموعة من العملاء •

وإذا تم الدفع عن طريق بطاقة ائتمان فان حصيلة المعلومات ستكون
أوفر بالطبع •

ففى هذه الحالة يكشف المشتري عن : ١ - اسمه • ٢ - عنوانه وكوده

البريدى (مفيد جدا لتحديد الجغرافى للأسواق) ٣٠ - معلومات عن
امكانات انتمائه ٤٠ - قاعدة لتقدير دخله العائلى ، ومن المحتمل أن يكشف
عن أكثر من ذلك بكثير .

وباقتران كل هذه العناصر ، سيصبح من الممكن قريبا ، بناء صورة
مفصلة تفصيلا مدهشا عن أسلوب حياته ، تتضمن سلوكياته المعتادة ،
ما يفضله فى مجال الأسفار والرحلات والترفيه والقراءة ، وعدد المرات
التي يتناول فيها وجباته خارج المنزل ، ومشترياته من الكحوليات ومن
وسائل منع الحمل ، وقائمة بالأعمال الخيرية التي يهتم بها .

وتستخدم ماروى - وهي إحدى أكبر سلاسل المتاجر الكبرى فى
اليابان ولديها بطاقة ائتمان خاصة بها - نظاما اسمه ام - توبس يسمح
لها بشكل خاص بتحديد العائلات التي غيرت سكنها . وتتخلص هذه
الطريقة فى رصد المشتريات التي تتطابق عادة مع تجهيز وتأثيث مسكن
جديد ، بافتراض أن الزوج الذى يشتري جهاز تكييف أو أثاث مطبخ
قد يكون فى حاجة إلى أسرة جديدة .

وقد نجحت ماروى من خلال هذا النظام فى الحصول على نسبة
مذهلة من الطلبات بنظام المراسلة .

والآن . . لنترك جانبا المسائل المقلقة التي تطرحها هذه الممارسات
من منظور احترام الحياة الخاصة فى اقتصاد فوق رمزى ، ولنقتصر هنا
على ملاحظة أن جزءا كبيرا من هذه المعلومات اذا وضعت تحت تصرف شركة
تجارية - سلسلة سوبر ماركت أو بنك أو شركة منتجة - يمكن أيضا
اعادة بيعها أو مبادلتها مقابل تخفيض على أسعار توريد الخدمات .
والحال أن سوق هذه المعلومات لضخمه .

ان العديد من البلدان تحاول حاليا تنظيم وتقنين استخدام المعلومات
المخزونة فى أجهزة الكمبيوتر غير أن بنوك المعلومات تملأ وترتفع
قيمتها الاقتصادية بشكل جنونى .

الا أن كل ذلك ليس سوى تقريب أولى وبدائى للغاية لما يخبئه لنا
المستقبل .

السوبر ماركت الذكى :

قد يجد المستهلكون أنفسهم قريبا فى سوبر ماركت مزود بأرفف
« الكترونية » ، وبدلا من قراءة أسعار علب المحفوظات أو الفوط الورقية

على علامات أو بطاقات ، سوف يرونها معلنة على حافة الرف ذاته بفضل أجهزة مصنوعة من البلورات السائلة الراضة . هذه التكنولوجيا الجديدة تقدم للمتجر ميزة ضخمة ، فهي تسمح له بتعديل أسعار آلاف المنتجات بشكل تلقائي ولحظي كلما صبت أجهزة قراءة خزينة التحصيل معلومات جديدة الى الرف الالكتروني .

كما سوف يصبح بالإمكان خفض سعر السلع الراكدة ورفع سعر السلع التي يقبل عليها الجمهور بكثرة ، بحيث يتم ضبط عمليات الرفع والخفض طبقا للعرض والطلب بشكل فوري . وتقدر شركة تلي بانل في تورنتو أن تصل تكلفة نظام من هذا النوع يمكنه تحديد الأسعار المثلى ما بين ٨ آلاف أو ١٢ ألف سلعة الى ما بين ١٥٠ ألفا و ٢٠٠ ألف دولار ، وسيتم تغطية هذه التكلفة في أقل من عامين .

وبالذهاب خطوة أبعد من ذلك ، سوف تتمكن الأرفف الالكترونية من اعطاء الزبائن معلومات عن القيمة الغذائية للسلع والسعر وذلك بمجرد الضغط على زر . على أية حال ، هذا المشروع لا يهم السوبرماركت فقط ، فكما ذكرت مجلة « بيزنس ويك » فإن « سلاسل الصيدليات وتجارة الأجهزة العامة ، بل وحتى المحلات الكبرى بدأت في دراسة النسخ الخاصة بها من هذا النظام » .

وترتسم على بعد ، أرفف أكثر تطوراً ، أرفف لن تكتفى بمنح معلومات للجمهور ولكنها ستستخرج المعلومات منه . على سبيل المثال ، أجهزة رصد مخبأة يمكنها الإشارة اذا كان أحد قد مرر يده فوق هذا الرف أو هذه السلعة ، وهل الأزدحام عند معروضات معينة أكثر أو أقل من المتوقع .

وقريبا لن يحرك الزبون عينيه أو ذراعه دون أن يمسد في نفس اللحظة ادارة المحل بمزيد من المعلومات ، وهي معلومات قابلة للاستخدام أو للبيع .

ان العواقب الأخلاقية والاقتصادية لم تجذب حتى الآن وبشكل علمي اهتمام رؤساء الشركات والمدافعين عن المستهلكين (سرعان ما سسيجد منظمو حركة حماية المستهلك أنفسهم مدعوين لدراسة آثار هذه الابتكارات قبل اقامة النظم وتركيبها) . ويكفينا في الوقت الحالي أن نرى جيدا أن هوامش الربح تخضع حاليا وبشكل متزايد للصراع الممارس في مجال المعلومات .

تهديد للـ « شوجونز » (*) :

هناك عدد من القوى من النوع نفسه فى طريقها أيضا لتغيير علاقات القوى فى اليابان ، يقول الكس ستيوارت الذى أعد تقريرا شاملا عن نظام التوزيع فى اليابان : « ان تجار التجزئة يشكلون حاليا القوة المسيطرة فى قطاع التوزيع » ، فى حين « يتعين على المنتجين الصناعيين الاعتماد بشكل متزايد على تجار التجزئة لتفسير وتحديد احتياجات السوق » .

ويعتقد جورج فيلدز رئيس ومدير عام الشركة اليابانية آزى ماركت ريسرش أن « التوزيع لم يعد يقتصر فى اليابان على عرض السلع على الأرفف وانما أصبح أساسا نظام معلومات » . ويضيف أن التوزيع فى كل مكان لن يكون فى المستقبل مجرد « سلسلة من نقاط التخزين تتناقل البضائع فيما بينها كما يحدث الآن ، انما سيصبح حلقة معلومات تربط بين المنتج والمستهلك » .

ان الحقيقة التى قد يكون فيلدز مهذبا جدا لكى يقولها والتى قد يكون اليابانيون متحفظين فى الاعتراف بها صراحة هى أن التحول الجارى سيخلع « ملوك » الصناعة عن عروشهم . ففى اليابان كما فى الولايات المتحدة ستنتقل السلطة الى الشركات أو الفروع الصناعية التى ستعرف كيف تكسب حرب المعلومات .

غير أن الحرب بين تجار التجزئة والمنتجين لازالت فى بدايتها والصراع لا يقتصر على هذين الجيشين فقط . فقد دفعت الحقائق المعقدة للصراع عددا آخر من المحاربين الى دخول الحلبة - ابتداء من البنوك وشركات الكمبيوتر وحتى شركات النقل البرى وشركات الهاتف .

وقد تورط فى الصراع بين المنتجين وتجار التجزئة ، تجار الجملة وأصحاب المستودعات وشركات النقل وآخرون وبدعوا منافسة شرسة حيث يتصارع كل منهم ضد كل الآخرين ، والأسلحة الرئيسية فى هذه الحرب هى التكنولوجيات المتقدمة فى مجالى المعلومات والاتصالات .

فضلا عن أن ما رأيناه حتى الآن ليس سوى مناوشة تمهيدية ، فالصناعيون يعدون لهجوم مضاد عنيف وذلك بالبيع عن طريق قنوات بديلة (بالمراسلة مثلا) وبإقامة نظم التوزيع الخاصة بهم ذات التكامل

(*) ديكتاتور يابانى قديم .

الراسى المعتمدة على الكمبيوتر والاتصالات اللاسلكية ، وبشراء محلات تجارة التجزئة ، ومحاولة تحقيق قفزات تكنولوجية مستعظمهم السبق على تجار التجزئة .

ان كم المعلومات التى ستصبها هذه الوسائل ، سوف تحول كل هياكلنا الخاصة بالانتاج والتوزيع وتخلق فراغات واسعة فى السلطة ، ولقد بدأ بالفعل السباق لشغلها بين مؤسسات ومجموعات جديدة تماما .

الفصل العاشر

الذكاء الاضافى

فى عام ١٨٣٩ ، كان هناك فنان معدم يعطى دروسا فى الرسم ، وذات يوم سألته أحد تلاميذه اذا كان حصوله على عشرة دولارات كاجر يمثل خدمة له . اجاب مدرس الرسم ان ذلك سينقذ حياته ليس اكثر او اقل . وكان الذكاء يجرى تجارب فى مجال الكهرومغناطيسية الغامض .

وقد اثبت صمويل مورس فى ذلك الوقت امكانية ارسال رسائل مشفرة خلال سلك كهربى ، غير أنه لم يحصل من الكونجرس الأمريكى- على قرض قدره ٣٠ ألف دولار الا بعد ذلك بأربعة أعوام ، وعقب حملة اقناع عنيدة بهدف اقامة خط تليفرافى بين مدينتى واشنطن وبالتيمور . وقد أعطاه افتتاح هذا الخط فرصة نقل برقيته التاريخية : « ما الذى لم يخلقه الله ! » فى تلك اللحظة افتتح مورس عصر الاتصالات اللاسلكية وأطلق بدون أن يعرف ، أحد أهم الصراعات المالية فى القرن التاسع عشر . وسجل بذلك بدء عملية قوية لم تنته بعد من رؤية تطوراتها .

وبينما تتزايد فى الوقت الحالى حدة المعركة الدائرة حول خزانة التحصيل فى السوبرماركت يرتسم فى الأفق صراع ذو أهمية ومدى مختلف تماما ، صراع يهدف الى السيطرة على ما يمكن أن نسميه طرق تلغذ الالكترونية الكبيرة .

بانج وبيتهوفن ويانج :

نظرا لأن حياة الشركات الدولية الكبرى تتوقف حاليا لدرجة كبيرة

على استقبال وارسال المعلومات ، فقد سارعت بربط كل عملاتها والعاملين لديها بشبكات الكترونية - هذه الشبكات ستمثل فى القرن الواحد والعشرين البنية الأساسية ، وستصبح أداة حاسمة لنجاح الشركات أو التقدم الاقتصادى للأمم كما كانت السكك الحديدية فى عصر صمويل مورس .

بعض هذه الشبكات تقتصر على « امتداد محلى » ، أى تعمل فقط على ربط أجهزة الكمبيوتر فى نفس البناية أو فى الجوار . وهناك شبكات أخرى تغطي العالم كله ، مثل فروع السيتى بنك والحجز فى فنادق هيلتون أو شركة هيرتز لتأجير السيارات .

فى كل مرة يبيع ماكدونالد شطيرة أو فطيرة من صنعه تولد هذه العملية بيانات الكترونية . فهذه الشركة بمطامعها ال ٩٤٠٠ المنتشرة فى ٤٦ بلدا تستخدم ما لا يقل عن ٢٠ شبكة مختلفة لتجميع ومعالجة وإعادة توزيع هذا الكم من المعلومات . ولدى الزوار الطبيين لشركة « دى يون دى نيورز » أجهزة كمبيوتر متنقلة وعلى اتصال دائم بالشبكة المركزية للشركة . أما فولفو فلديها ٢٠ ألف وحدة طرفية للاستعلام عن حالة الأسواق ، فى حين يتعاون مهندسو ديجيتل اكويمنت فى مشروعات مشتركة على امتداد العالم من خلال شاشات أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم .

وتربط شركة آى . بى . ام بمفردها ٣٥٥ ألف وحدة طرفية بنظام شبكات اسمه « فى نت » ، وقد عالج هذا النظام ٥ آلاف مليار إشارة فى عام ١٩٨٧ ، بينما سمح نظام فرعى اسمه « بروفيس » بتوفير ٧٥ مليون مظهر . بدون هذه الشبكة الأخيرة كانت الشركة ستحتاج الى حوالى ٤٠ ألف عامل اضافى للقيام بنفس العمل .

وقد امتد استخدام مثل هذه الشبكات الى أصغر الشركات حيث يوجد حاليا فى الولايات المتحدة حوالى ٥٠ مليون كمبيوتر شخصى وهو ما يسمح لشركة يانج بأن تقوم بدعاية واسعة عبر الموجات لمعدات الربط الخاصة بها ، وتثبت هذه الرسائل بين قطع راقصة لباخ وسيمفونية لبيتهوفن .

ومع كل يوم يمر ، يتزايد اعتماد الشركات الكبيرة على شبكاتها الالكترونية بالنسبة لاصدار الفواتير والطلبات وكل أنشطتها التجارية - كذلك بالنسبة لتبادل المواصفات التقنية ، ورسومات المهندسين والتقديرات الزمنية ، بل وللسيطرة والتحكم من بعد فى العمل الحقيقى

لسلسلة الإنتاج . فيما سبق ، كانت نظم المعلومات المنظمة في شكل شبكات تعتبر أدوات إدارية بحتة ، حاليا تتجه القيادات بشكل متزايد الى اعتبارها معدات استراتيجية ستساعدهم على حماية أسواقهم أو على محاولة غزو أسواق جديدة .

ان السباق من أجل الربط والاتصال الالكتروني يذكرنا في بعض سماته بهوس فترة السكك الحديدية الكبرى في القرن التاسع عشر - حيث أدركت الدول أن مصيرها قد يتوقف على امتداد شبكات السكك الحديدية عبر أراضيها .

غير أن الجمهور العريض لا يدرك الا بشكل مبهم ، عواقب هذه الظاهرة من حيث انتقال السلطة . ولتقدير أهمية ذلك بشكل أفضل ، قد يكون مفيدا العودة الى الماضي ، لنلقى نظرة على الأحداث التي تلت افتتاح موزس لأول شبكة - الشبكة التلغرافية .

مجنون الهاتف :

بحلول منتصف القرن التاسع عشر ، أقام مستغلو براءة اختراع موزس آلاف الكيلومترات من الخطوط التلغرافية . وكلما ظهرت شركات منافسة امتدت الشبكات ، وسرعان ما أصبح موضوع المنافسة الكبرى هو ربط المدن الكبيرة ببعضها البعض أو ربط طرفي القارة . وبدأت شركة اسمها ويسترن يونيون في ابتلاع الشركات الأصغر وغرس أعمدها على الأرض الممنوحة لخطوط السكك الحديدية . وفي أقل من ١١ عاما ، مدت خطوطها من الأطلنطي الى المحيط الهادي ورفعت رأس مالها من ٥٠٠ ألف دولار الى ٤١ مليون دولار - مما جعل الأمر يختلط على جميع رجال البنوك في ذلك العصر .

وسرعان ما قامت إحدى الشركات التابعة لها وهي شركة جولد آند ستوك تلجراف بتزويد المستثمرين في البورصة والمضاربين على الذهب بالمعلومات السريعة - وفتحت بذلك الطريق للمؤشرات الحالية مثل مؤشر داوجونز أو مؤشر نيكى .

وبينما كانت الرسائل تنتقل بين طرفي الولايات المتحدة عبر كيبس سباعي البريد الذي يمتطي الحصان أو عبر عربة البضائع في القطار ، كانت ويسترن يونيون قد وضعت يدها بالكامل على أحدث وسائل الاتصال آنذاك .

ولكن ، كما هي العادة ، ولد هذا النجاح غطرسة لدى القيادات ،

غنى عام ١٨٧٦ ، عندما حصل مدرس اللقاء الكسندر جراهام بسل على براءة اختراع أول جهاز هاتف ، حاولت شركة ويسترن يونيون فى بادىء الامر اظهار المخترع على أنه مجنون وتحويل الأمر كله الى مادة للسخرية ، ولكن الطلب العام على الخدمات الهاتفية لم يتراجع ، عندئذ أعلنت شركة ويسترن دون مواربة أنها لا تنوى التخلي عن احتكارها . وتلا ذلك صراع مرير استخدمت فيه الشركة كل الوسائل الممكن تخيلها لقتل التقنية الأكثر تقسما أو الاستيلاء عليها .

واستخدمت الشركة توماس اديسون لاختراع بدائل أخرى ، كما استعانت برجال قانون للملاحقة « بل » أمام المحاكم .

وكتب جوزيف جولدن مؤلف كتاب «مونوبولى» أو الاحتكار يقول : « وعلى صعيد آخر ، منعت ويسترن يونيون « بل » من اقامة شبكتها الهاتفية على امتداد خطوط السبك الحديدية والطرق الرئيسية التى تحتكر امتيازها . وكان لدى ويسترن أجهزة التلغراف الخاصة بها فى جميع الفنادق الكبرى ومحطات القطارات وصلات التحرير على امتداد البلاد ، وذلك طبقا لعقود تحظر تركيب أجهزة الهاتف فى هذه الأماكن ، وفى فيلادلفيا ، منع ممثل « بل » من اقامة خطوط هاتفية فى المدينة ، وكثيرا ما كان عماله يودعون فى السجن بناء على شكاوى من ويسترن يونيون ، وبفضل النفوذ السياسى الذى كانت تتمتع به فى واشنطن حصلت شركة التلغراف على قرار يمنع استخدام الهاتف فى أى من مكاتب الحكومة الفيدرالية » .

وبالرغم من كل ذلك خسرت شركة ويسترن يونيون المعركة . ولا يرجع الفضل فى ذلك الى جهود خصم أضعف منها بقدر ما يرجع الى الحاجة الملحة لاتصالات أفضل استشعرها عالم الأعمال ، وبدوره ، نما المنتصر فى هذه المعركة الكبرى من أجل السلطة وتطور حتى أصبح أكبر شركة خاصة عرفها العالم - ألا وهى شركة الهاتف والتلغراف الأمريكية (ايه . تى . آند تى) .

أسرار وسكرتيرات :

ان مزايا الاتصالات السريعة مسألة نسبية ، فما كان صحيحا بالنسبة لتلغراف مورس أو تليفون بل لايزال صحيحا بالنسبة للشبكات الاعلامانية الحالية . فاذا لم يمتلك أحد مثل هذه الاتصالات فستعمل كل الشركات المتنافسة فى هذه الحالة على أرض محايدة وعلى ايقاع نفس الجهاز العصبى . ولكن اذا استفاد البعض من الابتكارات وحرّم منها البعض

الطرق الالكترونية الرئيسية :

ويتزايد تبعية الاقتصاد للهاتف ، اكتسبت الشركات الخاصة أو الإدارات التي تدير الشبكات أو تنظم عمليات الاستخدام هي أيضا سلطة ضخمة . ففي الولايات المتحدة ، كان ذلك هو الحال بالنسبة لشركة ايه . تي . آند تي . المعروفة أيضا بأسماء «بل سيستم» - أو «ما - بل» ، التي أصبحت المورد المسيطر في مجال الاتصالات اللاسلكية .

ويصعب على من اعتاد خدمة هاتفية مناسبة ، تصور كيف يمكن لاقتصاد أو لشركة ما أن تعمل بدون هذه الخدمة ، أو ما يمكن أن يحدث في بلد تستطيع شركة الهاتف فيه (التي تكون الدولة عامة) رفض طلبات التعاقد الأكثر استعجالا أو تأخير إقامة أحد الخطوط لعدة سنوات . وعندما تتم الأمور بهذا الشكل في بلد ما ، فإن السلطة البيروقراطية تولد المحسوبية السياسية والرشوة والفساد العام ، مما يبطئ النمو الوطني ، ويحدد بدرجة كبيرة فرص النجاح أو الفشل بين الشركات ، وهو الوضع السائد في العديد من البلدان التي كانت تطبق الاشتراكية وكذلك في البلدان غير الصناعية . وحتى بالنسبة للاقتصادات المتقدمة تكنولوجيا ، فإن موردي الخدمات الهاتفية والسلطات التي تنظم هذه الخدمات تستطيع أن تقرر مصير فروع كاملة ، وذلك بمنح أو رفض الخدمات المتخصصة أو بفرض أسعار تفضيلية أو عن طريق وسائل أخرى .

ولكن قد ينتهي الأمر بالمستهلكين المحبطين الذين نفذ صبرهم بالثورة والتمرد ، كما يوضح ذلك مثال أكبر عملية إعادة هيكلة في التاريخ الاقتصادي ألا وهي تفكك وتجزئة شركة ايه . تي . آند تي : التي حكم بها القضاء في عام ١٩٨٤ .

لقد حاولت الحكومة الأمريكية منذ الأربعينات أن تفكك هذه الشركة بحجة أنها تفرض أسعارا مرتفعة للغاية ، ولكنها فشلت في ذلك رغم العديد من القضايا المنظورة أمام المحاكم والتي لم تسفر عن أي تغيير أساسي . وبينما كانت الشركة تتلقى الضربات لم ترتخ قبضتها قط على نظام الاتصالات الأمريكي ، حتى في ظل رؤساء ديمقراطيين أكثر اصرارا من الجمهوريين على مواجهة الاحتكارات بشدة .

ولكن الذي غير توازن القوى أخيرا كان هو ظهور تكنولوجيات جديدة متصلة بمتطلبات القيادات الاقتصادية التي لا يمكن قهرها من مستخدمي الهاتف ، الذين لم يكفوا عن المطالبة بخدمات أكثر وذات نوعية أفضل . ففي مطلع التسعينات ، بدأ عدد كبير من الشركات الأمريكية في

التزود بأجهزة الكمبيوتر . وفي الفترة نفسها ، توصلت الأبحاث الى وضع أقمار صناعية فى الخدمة ، وعدد كبير من أجهزة الاتصالات اللاسلكية الجديدة الأخرى - وكان بعضها يخرج من معامل بل التي تملكها شركة ايه . تى آند تى . ذاتها . وسرعان ما بدأ كبار مستخدمى أجهزة الكمبيوتر يطالبون بمجموعة كاملة من شبكات تبادل البيانات يمكن لأجهزتهم التحوار من خلالها . وكانوا يعرفون أن التقنيات اللازمة لذلك متاحة ، ولكن هذه الخدمات التي كانوا فى حاجة ماسة اليها كانت تمثل - فى ذلك الوقت ، سوقا صغيرة جدا بالنسبة لشهية ايه . تى . آند تى .

ولأن شركة الهاتف احتكار محمى فلم يكن هناك منافسون لها ، وبالتالي لم تكن فى عجلة للاستجابة لهذه الطلبات الجديدة . ولكن مع تضاعف عدد أجهزة الكمبيوتر والأقمار الصناعية ، تزايد بشكل مطرد عدد الشركات الراغبة فى اتصالات أفضل ، وتصاعدت حالة عدم الرضا بدرجة تنذر بالخطر . فمن المحتمل جدا أن تكون شركة آى بى . ام . المورد الأول للمعدات الاعلامية ، قد خسرت صفقات مهمة نتيجة لتباطؤ ايه . تى . آند تى ، كما كان لدى آى بى . ام . أسباب أخرى تجعلها تتمنى نهاية هذا الاحتكار . وكل هؤلاء الساخطين لم تكن تنقصهم الحنكة السياسية .

وفى واشنطن ، أصبحت الانتقادات ضد ايه . تى . آند تى ، أكثر حدة . وفى نهاية المطاف ، أحدث اقتران الابتكارات التقنية والعداء المتزايد نحوها ، تغييرا فى المناخ السياسى وسمح بالتصديق المدوى الذى وقع عندما قضت المحكمة بتفكك ايه . تى . آند تى . وفتحت بذلك مجال الاتصالات اللاسلكية الأمريكية للمنافسة ولأول مرة منذ بداية القرن . وبمعنى آخر ، فإن هذا التفكك الضخم لا يرجع فقط لأسباب قانونية ولكن لتأثير وعمل قوى هيكلية أيضا .

تماما كما حدث قبل ذلك بقرن ، عندما أدت مطالبة الشركات ، التي يصعب مقاومتها ، بوسائل اتصال أفضل ، الى هزيمة ويسترن يونيون ، فإن ظهور التكنولوجيات الجديدة ووجود طلب ضخم لم تتم تلبيته ، أدى الى هزيمة ايه . تى . آند تى . أن ايقاع التقدم التقنى يتسارع حاليا بشكل غنيف ، بحيث أصبح النشاط الاقتصادى أكثر ارتباطا وتبعية للاتصالات اللاسلكية من أى وقت مضى .

ونجس عن ذلك ، أن أصبحت شركات الطيران وشركات انتاج السيارات والشركات البترولية مجندة فى حرب دائمة ، حيث يناضل كل منها ضد الآخرين من أجل السيطرة على نظم الاتصال بمجرد ظهورها .

وكما سنرى فى الصفحات التالية ، لقد هزت صدمة الابتكار والتجديد شركات النقل البرى والعاملين فى مجال المخازن والمستودعات والتجار والمنتجين - باختصار سلسلة الانتاج والتوزيع من اولها الى آخرها •

فضلا عن أن النقود أصبحت تشبه بشكل متزايد المعلومات ، كما أصبحت المعلومات تشبه النقود فقد تحولت كلتاها الى نبضات الكترونية ، وهما ينزعان الى التداول والدوران فى هذا الشكل الالكترونى • وبمجرد أن يتأكد هذا الانصهار التاريخى بين الاتصالات اللاسلكية والمال ، فان السلطة المرتبطة بالسيطرة على شبكات المعلومات سوف تزيد تزييدا أسيا •

وكل ذلك يفسر لماذا تنطلق الشركات الكبرى والدول فى صراع محموم ، للسيطرة على الطرق الالكترونية الكبرى للغد ، ولكن المدهش ، أنه نادرا ما يوجد بين كبار المسئولين من يدرك فعلا مدى اتساع وضخامة هذا الرهان ، بغض النظر عن التحولات العملاقة التى فى طريقها لقلب طبيعة الاتصالات ذاتها •

الشبكة الواعية :

بامكان أى شخص أن يرى ويلمس الهاتف وجهاز الكمبيوتر الموجود على أى مكتب قريب ، ولكنه لا يستطيع ذلك مع الشبكات التى تربط هذه الأجهزة مع باقى العالم •

ولا يعرف أغلبنا شيئا عن التقدم السريع الذى حول هذه الشبكات الى مكافئ للنظام العصبى لمجتمعنا •

ان الشبكات التى اقامها مورس وويسترن يونيون وبل وآخرون لم تكن ذكية ، حتى لا نقول انها كانت غبية تماما • فالخس السليم يقول ان الخط المستقيم هو أقصر مسافة بين نقطتين ، وقد التزم المهندسون بهذا المبدأ ، وكانت كل الرسائل تتخذ الطريق المباشر من مدينة الى أخرى عبر الخط المستقيم •

غير أن امتداد هذه الشبكات التى تنتمى للجيل الأول ، أثبت أن الخط المستقيم فى هذا الكون ليس هو بالضرورة أفضل طريق للارسال • ففي الحقيقة ، كان من الممكن ارسال عدد اكبر من الرسائل وبسرعة اكبر ، اذا كانت الشبكة بدلا من أن تربط تالاهاس مثلا بأطلنطا دائما عن طريق نفس الخط ، تستطيع أن تحسب عدد المكالمات على كل عنصر من عناصر الشبكة ، واذا كان الطريق المباشر لأطلنطا مزدحما أن تقرر الرسائل عبر مراكز بعيدة مثل نيو أورليانز أو حتى سانت لويس بدلا من تأخيرها بوضعها فى حالة انتظار •

وفي تلك المرحلة التي كانت فيها الشبكات مازال بدائية ، كان يتم حقن النظام بجرعات من « الذكاء » والدقة ، كما بدأت الشبكات تراقب وتسيطر على عملها ذاتيا ، وتبع ذلك الانتقال الى مرحلة ثانية ، حيث سمحت ابتكارات عديدة مكلمة للشبكة الهاتفية أن تعرف معلومات متزايدة عن نفسها وعن حالة مكوناتها المختلفة - بل وأن تشخص حالات الخلل أو الأعطال الخاصة بها . وكانت هذه الابتكارات ثمرة براعة رائعة وعبقرية .

لقد حدث كل شيء كما لو كان هناك جسم محروم من الحياة ، أو على الأقل في حالة سبات ، وفجأة بدأ يقيس لنفسه ضغط الدم والنبض ويتابع تنفسه ، لقد بدأت الشبكة تعي نفسها بشكل ما .

وفي المرحلة الثانية تلك كانت تتشابه الارتباطات والوصلات وتتقاطع وتتلاقى على امتداد الأرض كلها ، وكانت تمثل الكابلات ، التي تتلوى تحت شوارع المدن وتنفذ الى مئات الملايين من المنازل ، الانتاج الكامل للعديد من مناجم النحاس . وتضمنت الشبكات أجهزة ربط وارسال غاية في التعقيد ، ومع تزايد انتشارها وتطورها بشكل مضطرب ، أصبحت تمثل أحد أروع نجاحات العصر الصناعي .

ونظرا لأن هذه الشبكات تكاد تكون غير مرئية للمستخدم العادي ، فإن حضارتنا لم تقدر القيمة الساطعة والجمال الفكري لهذه التشابكات الخفية حق قدرها ، وكذلك أهميتها لتطور الانسانية .

وفي الوقت الذي لازالت فيه بعض الشعوب في حاجة الى خدمات هاتفية بدائية ، نجد الباحثين يعملون بجهد وحماس من أجل خلق شبكات المرحلة الثالثة والتي ستحدث ثورة جديدة في مجال الاتصالات اللاسلكية .

وبينما تربط الشبكات بين الملايين من أجهزة الكمبيوتر ، ابتداء من أجهزة كراي الضخمة الى الأجهزة الصغيرة المتنقلة ، ولاتتوقف عملية نسخ شبكات جديدة وتنزع كلها الى تكوين شبكة ذات عيون متزايدة الضيق ، يصبح لزاما أن يتم رفع مرة أخرى مستوى « ذكاء » و « وعي » هذه الشبكات اذا كنا نريد لها أن تتمكن من معالجة كميات المعلومات الضخمة التي يصعب تصورها والتي تتدافع عبر قنواتها .

ومن هذا المنظور ، تحاول العديد من فرق البحث الوصول بأسرع مايمكن الى الهدف المأمول ، وهو الشبكات المسماة « عصبية » التي يمكنها استخلاص الدروس من تجربتها الخاصة وتوقع متى وأين يحتمل حدوث

زيادة فى التجميع ليتم تدعيم أو تقليص أقسام من الشبكة بشكل يوائم الاحتياجات وبحيث لا يقتصر عملها على إرسال وتحويل الرسائل .
ولتقريب عمل هذه الشبكات نفترض أن طريق سان ديجو السريع أو أى طريق سيارات المانى يستطيع أن يوسع أو يضيق نفسه ، تبعاً لعدد السيارات التى يقوم بتقييم تدفقها مسبقاً فى كل لحظة .

غير أنه قبل اكتمال هذا الجهد الضخم ، يجرى الأعداد لقفزة أخرى أكثر غرابة ، ولا يتعلق الأمر هذه المرة بمرحلة رابعة تقع فى نفس الصنف ، ولكن بخلق نوع جديد تماماً من « الذكاء » .

رسائل داخل الرسائل :

حتى الآن لا تملك أكثر الشبكات تطوراً ، سوى ما يمكن تسميته « ذكاء - داخلي » : حيث تهدف جميعها الى تحسين عملها الداخلى .

وهذا الذكاء الداخلى ، يشبه الذكاء المدمج فى جهازنا العصبى الذى ينظم بشكل مستقل وظائف الجسم غير الإرادية مثل دقات القلب والافرازات الهرمونية - وهى وظائف نادراً ما نفكر فيها ، رغم أنه لاغنى عنها للمحافظة على الحياة .

وتسلم الشبكات ذات الذكاء الداخلى الرسالة فى نهاية السلسلة كما تم إرسالها . وينكب الباحثون والمهندسون من أجل الحفاظ على نقاء الرسالة واستبعاد كل « تشويش » متطفل قد يحرف أو يقتضب مضمونها . ولنقل الرسالة من نقطة الى أخرى ، يمكنهم خلط مكوناتها أو عناصرها ووضعها فى شكل رقمى أو تحويلها الى « حزم » (أى الى تفرغات كهربية قصيرة منفصلة) ، غير أنهم يعيدون تركيبها عند وصولها ويظل المضمون هو نفسه .

أما الآن فنحن فى طريقنا لتجاوز الذكاء الداخلى وصولاً الى شبكات يمكن تسميتها « ذات ذكاء اضافى » . فلا تقتصر هذه الشبكات على نقل المعطيات ولكنها تحللها ، وتمزج الرسائل وتصنع منها حزمًا جديدة ، أو تحولها بطرق أخرى ، وأحياناً تخلق معلومات جديدة أثناء انتقال الرسائل خلالها ، بمعنى أنه بعد جهود متخصصة أو عملية إثراء ، أصبحت المخرجات تختلف عن المدخلات ، لأن البرامج الاعلامية المدمجة فى الشبكة غيرت شيئاً ما . وتعمل « شبكات القيمة المضافة » (فى . ايه . ان) بهذه الطريقة ، وهى شبكات « ذات ذكاء اضافى » .
وأغلب هذه الشبكات لاتفعل حالياً سوى خلط وإعادة ترتيب

العناصر حتى يتم تكييف الرسالة لمختلف طرق الاستقبال . ففي فرنسا مثلا ، تستطيع خدمة أطلس دي فرانس - تليكوم استقبال بيانات من جهاز كمبيوتر مركزي ثم إعادة تجميعها في شكل يمكن استقباله عن طريق كمبيوتر شخصي أو جهاز فاكس أو وحدة فيديو طرفية .

ولأول وهلة قد لا يوجد ما يثير في ذلك ، ولكن امكانية اضافة قيمة ما لرسالة لا تقتصر على تعديل خصائصها التقنية . فشبكة ميني تل الفرنسية التي تربط خمسة ملايين منزل وشركة تقدم خدمات مثل الجاتراد والميتراد والديلو وخدمات أخرى بحيث تستقبل نصا فرنسيا وتقله أتوماتيكيا إلى المرسل اليه ، باللغة الانجليزية أو العربية أو الأسبانية أو الألمانية أو الإيطالية أو الهولندية ، وبالعكس . وإن كانت الترجمة لازالت غير متقنة فانها قابلة للاستخدام ، وهناك بعض البرامج تملك أيضا مفردات متخصصة لتناسب موضوعات مثل تقنيات أبحاث الفضاء أو الأبحاث النووية والقضايا السياسية .

وتعالج شبكات أخرى البيانات المختلة طبقا لنموذج اعلاماتي معين وتسلم في النهاية رسالة « مضافة » .

مثال افتراضي وبسيط سيسمح بفهم أهمية هذه العملية :

لنفترض أن شركة نقل برى في إحدى ضواحي باريس ترسل بانتظام شاحنات لاعادة تموين مخازن أربعين موزعا أوروبيا بمنتج معين . ولأن ظروف المرور والطقس تتغير بشكل مستمر من منطقة لأخرى ، كما يتغير سعر صرف العملات وثمان الوقود فضلا عن عدد آخر من العوامل ، يتعين على السائق أن يحدد أفضل خط سير يسلكه أو يطلب يوميا التعليمات عن طريق الهاتف .

ولنتصور الآن شركة متخصصة لديها شبكة من نوع « شبكات القيمة المضافة » ، تستطيع ، بالإضافة إلى الاتصال بسائقي الشاحنات في أوروبا كلها ، أن تجمع بشكل مستمر المعلومات الخاصة بحالة الطرق وكثافة المرور وتوقعات الأرصاد وسعر الصرف وأسعار الوقود . عن طريق هذه الشبكة تستطيع شركة النقل الباريسية من الآن فصاعدا نقل معلومات جديدة وتعليمات يومية لسائقي شاحناتها . وفي أثناء ذلك ، تتم معالجة الرسائل بواسطة برنامج اعلاماتي للشبكة يحسب أتوماتيكيا خطوط السير بحيث يقلل إلى أدنى درجة وقت القيادة والمسافات التي يتعين قطعها ومختلف المصاريف تبعا لسعر الصرف ، كل ذلك طبقا لآخر البيانات المتاحة .

وفي هذا المثال ، يتم تعديل التعليمات الموجهة من شركة النقل الى العاملين لديها أثناء ارسائها ويتم « تخصيصها » قبل أن تصل اليهم .
وبذلك تكون « الشبكة ذات القيمة المضافة » قد أضافت بالفعل قيمة
بدمجها معلومات جديدة للرسالة الأصلية لعميلها وبتعديلها قبل ايصالها
للمرسل اليه .

ولكن ذلك ليس سوى صورة مبسطة تماما للامكانات المحتملة
للتشبيكة ذات الذكاء الاضافي ، فالخدمات المتاحة تصبح أكثر تعقيدا وتنوعا
بشكل مضطرب . فعندما يقوم النظام بتجميع وتقييم البيانات ودمجها
بشكل أفضل ويستخلص منها النتائج أوتوماتيكيا ويحولها طبقا لنماذج
اعلامية متزايدة التطور ، فان القيمة الاضافية التي يمكنه توفيرها ترتفع
بسرعة السهم .

واجمالا ، سنرى قريبا هذه الشبكات « المتطورة » تتكاثر ، وهي
شبكات لم تعد تهدف الى تغيير أو تحسين عملها فقط ، وانما تمارس عملا
حقيقيا على العالم الخارجي باضافة « ذكاء اضافي » الى الرسائل التي
تمر خلالها .

وهذه النظم « ذات الذكاء الاضافي » وان كانت حتى الآن ودرجة
كبيرة أملا يلعب بريقه في عيون مهندسيه ، فانها تمثل قفزة في التطور
نحو درجة أخرى من الاتصال ، ولكنها في الوقت نفسه ترفع أيضا مستوى
التطور المطلوب من المستخدمين . ان الشركة التي تستطع رسائلها
لشبكة من « شبكات القيمة المضافة » وبالتالي ستسمح لها بتعديل هذه
الرسائل ، اذا لم تفهم وبعمق الأسس التي تعمل بمقتضاها البرامج
المقابلة ، فانها تتصرف في الحقيقة بناء على ثقة عمياء وليس بناء على قرار
عقلاني . واذا لم تعرف هذه الأسس فان التفاوت والتعريف الذي تفرضه
البرامج قد يكلفها غالبا جدا .

وفي هذا الاطار تقدمت شركات الطيران الأجنبية بشكوى الى وزارة
النقل الأمريكية من أنها تتعرض لتفرقة مجحفة تقوم بها الشبكة الالكترونية
التي تخدم آلاف وكالات السفر المحلية لاختيار رحلات عملائهم ، فنظام
الحجز الاعلامي المسمى « سباير » الذي يعمل تحت ادارة شركة
« ايه . ام . آر » ، التي تمتلك أيضا شركة أمريكان إير لاينز ، يستطيع
حجز أماكن لدى العديد من الشركات . و « الذكاء الاضافي » الذي يحتويه
هذا النظام في شكل نموذج اعلامي بين للوكالة أفضل الرحلات المتاحة ،
الا أن الافتراضات الأصلية لمجموع البرامج الاعلامية هي بالتحديد محل
الشكوى .

فعلى سبيل المثال ، فى حالة رحلة من فرانكفورت الى سانت لويس بولاية ميسورى ، فان الوكيل يرى الرحلات على شاشته مرتبة طبقا لطول المدة التى تستغرقها ، وبالطبع يكون الوقت الأقصر هو الأفضل . ولكن نظام « سابر » يفترض أتوماتيكيا أن كل عملية تغيير للطائرة وللشركة الجوية تستغرق ٩٠ دقيقة بشكل منتظم دون أن يأخذ فى الاعتبار الفروق الحقيقية ، ولما كان العديد من الرحلات التى تؤمنها شركات الطيران الأجنبية الى الولايات المتحدة تتطلب انتقالا على رحلة داخلية أمريكية ، فان هذه الشركات الأجنبية قد تعاقب ظلما لو استغرق التغيير أقل من ٩٠ دقيقة ، لأن زيادة تقدير الوقت قد يجعل الوكالات لاتختار رحلاتها - على حد قولها - باختصار كان « الذكاء الإضافى » منحازا فى هذه الحالة .

ولنتصور اذن ما الذى سيحدث قريبا عندما تصبح الشبكات ذات القيمة المضافة بالآلاف ، والنزاعات التى ستنتج عن ذلك ، حيث ستحيل هذه الشبكات عشرات الآلاف من البرامج والنماذج المدمجة وستعالج وتغير بشكل مستمر ملايين الرسائل التى ستطلق خلال الاقتصاد عبر هذه الطرق الالكترونية الكبيرة النشطة . ويمتلك بريطانيا وحدها ٨٠٠ شبكة ذات قيمة مضافة وألمانيا ٧٠٠ شبكة من هذا النوع وفى اليابان سجلت أكثر من ٥٠٠ شركة نفسها فى وزارة البريد والاتصالات اللاسلكية من أجل انشاء هذا النوع من الشبكات .

ويمكن الآن توقع أن تقلل الشبكات ذات القيمة المضافة ، التكلفة الحالية للإنتاج والتوزيع بعدة مليارات من الدولارات (الرقم الدقيق يصعب توقعه) ، وذلك باختصار اللوائح والنظم القائمة وخفض حجم المخزون وتعجيل الاستجابات . الا أن حقن جرعة من الذكاء الإضافى فى هذه الشبكات فى أوج انتشارها وارتباطها فيما بينها يؤدى الى ما هو أبعد من ذلك : أنه أشبه بإضافة قشرة صماغية على نحو فجائى لكائن لم يكن لديه مثلها من قبل وكانت النتيجة ضوئا مبهرًا . فباقتنائها بالجهاز العصبى الموجود قبل ذلك ، لن تقتصر هذه القشرة على منح هذا الكائن مجرد وعى بالذات واعطاء جهازه العصبى قدرة ما على أن يحول نفسه وانما ستجعله قادرا على التدخل مباشرة فى حياتنا بدءا بحياتنا الاقتصادية .

ولذلك فان شبكات الاتصالات مؤهلة لأن تقوم بدور ثورى فى الاقتصاد بصفة خاصة وفى المجتمع البشرى بشكل عام . واذا لم يستخدم أحد - على حد علمنا - « الذكاء الإضافى » لأغراض ضارة أو إجرامية حتى الآن ، فانه يظل أن امتداد الشبكات ذات الذكاء الإضافى لازال فى المهد وانه لم يوضع أى تنظيم أو تقنين أو وقاية لها .

ولكن من يعرف ما سيحدث بعد ذلك ، الأمر المؤكد أنه بخلق نظام عصبي الكتروني مزود بنوع من الوعي وبدرجة من « الذكاء الإضافي » فاننا نغير بذلك قواعد ثقافتنا وطرق عمل اقتصادنا .

ان ما نسميه « ذكاء اضافي » سي طرح بدون أدنى شك مشكلات غاية في الصعوبة فيما يتعلق بالعلاقات بين البيانات الخام من جهة ، والمعلومات المجهزة والمعرفة من جهة أخرى . كما سي طرح مشكلات بالنسبة لموضوع اللغة ومسائل الأخلاق المهنية ، كذلك بالنسبة للنماذج التي يصعب الوصول اليها والتي تعمل كقاعدة للبرامج الاعلامية المستخدمة . وفي السنوات القادمة ، وفيما يحاول المجتمع التكيف مع وجود الذكاء الإضافي سوف تولد حقوق التعويضات والمسئولية ، في حالة الخطأ أو التحريف وحماية الحياة الخاصة وعدالة الممارسات بشكل عام ، سلسلة من القضايا التي ستتدفق على المحاكم .

وستمتد العواقب والآثار يوما الى ما هو أبعد من المجال الاقتصادي الصرف - وعندئذ ستثير بالضرورة تفكيراً واسعاً ذا طابع اجتماعي وسياسي، بل وفلسفي عميق . والحقيقة ، ان لا وجه للمقارنة بين كم العمل الضخم والذكاء والخيال العلمي الذي يستثمر حالياً لاعداد البنية التحتية الالكترونية للمجتمع فوق الرمزي الذي يتشكل حالياً وبين ما استخدم في الماضي لبناء الأهرامات أو الكاتدرائيات الضخمة .

وكما سنرى ، فإن الذكاء الإضافي سوف يقلب رأساً على عقب من الآن فصاعداً ، علاقات السلطة في قطاعات كاملة من الاقتصاد الجديد الذي يولد أمام عيوننا .

الفصل العادى عشر

سلطة الشبكة

تشعر اليابان بالقلق • فهي فى عيون العالم الخارجى دولة لا تقهر اقتصاديا ولكن بالنظر اليها من الداخل تبدو الصورة مختلفة تماما • فاليابان لا تملك مصادر طاقة • ولا تغطى ذاتيا سوى جزء صغير من احتياجاتها الغذائية ، كما انها تدرك أن فرض قيود على التجارة سيصيبها بخسائر جسيمة • واذا انخفضت اسعار الين تشعر اليابان بالقلق وكذلك اذا حدث العكس •

ولكن اذا أخذنا اليابانيين بشكل فردى ، فان خوفهم لا يقتصر على اقتصادهم الوطنى ، وانما يمتد أيضا لمستقبلهم الشخصى • ولذلك يعتبر اليابانيون من بين أكبر المخربين فى العالم • كما تعتبر التأمينات من أكثر مجالات توظيف الأموال تفضيلا لديهم •

ولزمن طويل ، استفادت شركات التأمين العملاقة من هذه الهوموم وهذا القلق • ولكن هذه الشركات نفسها أصبحت الآن أكثر الجميع شعورا بالتوتر •

فالحكومة تفتح الباب الذى كان يحميهم حتى الآن من تدخل سماسرة الأوراق المالية اليابانيين الذين يتميزون بعدوانيسة وشراسة عالية • كما تستعد شركات عنيمة من الطبقة المولوية مثل نومورا ودايوا ومريل لينش وشيرسون اليابانية لاكتساح المجال •

ومما يزيد الأمر سوءا أن كل قطاع التأمين يمر حاليا بحالة اضطراب عامة • فالعملاء يطالبون بأحدث أنواع بوالص التأمين وأكثرها تطورا ،

وبخدمات مالية تجدد شركة عملاقة ومحترمة مثل نيبون لايف - عمرها أكثر من مائة عام - صعوبة في تنظيمها وتشغيلها .

وفي مواجهة هذه التهديدات ، قررت الشركات الكبرى إقامة خط دفاع الكتروني . فشركة نيبون لايف ترصد حوالى نصف مليار دولار لإقامة نظام اعلاماتى جديد ، وتزود وكالاتها بخمسة آلاف جهاز ميني كمبيوتر اضافى و ١٥٠٠ جهاز آخر أكثر قوة ، كما تزود مكاتبها الاقليمية ومقرها الرئيسى بأجهزة كمبيوتر كبيرة جدا ، فضلا عن أجهزة ضوئية لفك الشفرة ومعدات أخرى وترتبط كل هذه الأجهزة بشبكة عامة .

ولا تدخر الشركة المنافسة داي - اش موتيال جهدا هي الأخرى ، فشبكته الجديدة ستسمح لوكالاتها المحليين بسؤال بنك المعلومات المركزى وتلقى التعليمات عبر الهاتف حيث يتولى جهاز لتوليف الصوت نطقها والحصول بواسطة النسخ عن بعد على معلومات عن العملاء أو البوالص التى سيحتاجونها . وفى الوقت نفسه لم تتوان شركة ميجى موتيال التى تضم ٣٨ ألف موظف أغلبهم من النساء ، فانطلقت هي أيضا فى سباق التسلح فى مجال الاتصالات .

على أية حال ، ليست شركات التأمين وحدها التى تشارك فى هذا السباق ، اليابان كلها على ما يبدو تتجه نحو الالكترونيات . تقول مجلة « داتاميشون » ان « شركات الخدمات الكبرى مدت شبكات عبر طرفى البلاد وأقامت مراكز للمعالجة تضم ٥ آلاف ميكروكمبيوتر أو أكثر » ، بينما يوضح توشيو كى ناكامورا من ميجى موتيال قائلا : « اذا لم نفعل ذلك .. فانا نجازف بخسارة كل شئ » . وهو محق فيما يقول ، لأنه مع امتداد الشبكات الالكترونية تبدأ السلطة فى الانتقال . وهذه الحقيقة ليست قاصرة على اليابان : ففي الولايات المتحدة وأوروبا ينسجون أيضا شبكاتهم بنشاط وحماس غير مسبوق . ان المجال الالكترونى هو قطعا مجال سباق القرن .

بحثنا عن « الدنيم » :

ان قماش « الدنيم » القطنى المتين الذى تنسج منه بنطلونات الجينز غالبا ما يكون من انتاج شركة برلينجتون ، ويقدم هذا العملاق الأمريكى فى مجال النسيج الى عملائه برامج معلوماتية مجانية تسمح لهم بالاتصال مباشرة بوحدة المركزية وبفحص مخزونه الكترونيا ، للعثور على نوعية « الدنيم » الخاصة التى يحتاجونها واجراء طلبية منها - ويتم كل ذلك بشكل لحظى .

وتأمل شركة برلينجتون وشركات أخرى في التميز عن منافسيها وتسهيل الأمور لعملائها بمنحها هذا النوع من الخدمات . وان كانت تهدف أيضا الى ضم هؤلاء العملاء « للنظم الالكترونية الجديدة لتبادل البيانات » بحيث يصعب عليهم فيما بعد الافلات منها .

وتقتصر خدمة هذه النظم في أبسط شكل لها على التبادل الالكتروني للمستندات بين الشركات أو مراكز الادارة - فواتير ، مواصفات ، حالة المخزون الخ . ولكن الاكتفاء بهذه الوظيفة يوازي تقريرا اعتبارا متسارعت مجرد عازف بيانو . على النقيض ، تستطيع الشركات الكبرى من خلال المطابقة والتنسيق بين بياناتها ومعلوماتها ومعداتنا الالكترونية أن تتوافق وتكون روابط حميمة للغاية .

ان برلينجتون يطلع عملاءه على بيان مخزونه كما يكشف صانع أجهزة الكمبيوتر لمورديه عن سر مشروعاته . والهدف من كل ذلك هو تمكين البائع والمشتري من ان يعمل معا في كل المراحل بحيث تتكون بينهما علاقة حميمة فعلية . ويرفض حاليا كبار صناع السيارات التعاقد مع الموردين غير المزودين بأجهزة المشاركة الالكترونية والتفاعل الالكتروني ، ولقد أرسلت شركة فورد الى ٥٧ مصنعا لقطع الغيار تابعا لها بتعليمات للتبادل الالكتروني لبرامج التسليم الخاصة بالتعامل مع عملائهم ومورديهم ، وكذلك لإحتياجاتهم من المعدات وعمليات الشحن والإستلام التي يقومون بها .

ان مزايا « نظم التبادل » لا تقتصر على خفض العمليات الورقية وحجم المخزون ، فبفضل هذه النظم تصبح الاستجابة لطلب المستهلكين أسرع وأكثر مرونة مما يحقق وفرا ضخما .

اما على الصعيد العالمي ، فإن تقدم عمليات التبادل الالكتروني يؤدي الى تعديلات جذرية للممارسة الاقتصادية ، حيث تسعى الشركات الى أن تتحد فيما يمكن تسميته « مجموعات تقاسم المعلومات » . لقد أصبحت الاتصالات أكثر وفرة وتمكنت من اجتياز - وأحيانا من مسح - الحدود التي كانت تعزل المؤسسات .

ويفرض التبادل الالكتروني للبيانات تغيرات رئيسية في مجال المحاسبة وأدوات الرقابة والتحكم الأخرى ، سواء أكان ذلك في شركة تأمين يابانية أم لدى صانع سيارات أمريكي . فعندما تتحول شركة ما نحو النظام الالكتروني يحدث تعديل للوظائف وتغيير وتبديل في العاملين ، وتأخذ بعض الادارات مزيدا من الأهمية في حين يفقد البعض الآخر جزءا من أهميته ، ومن ثم تتغير العلاقات تماما سواء مع العملاء أو الموردين .

ان انتقال السلطة لا يؤثر فقط على هذه الشركة أو تلك ، لقد بدأت قطاعات كاملة فى ادراك تأثير نظام التبادل الالكترونى ، بحيث يمكن أن تستخدمه كسلاح لطرد الوسطاء الذين يتدخلون فى المجال .

هل قضى على تاجر الجملة ؟ :

تستخدم شيسايدو ، وهى أكبر ماركة منتجات تجميل فى اليابان ، شبكاتها لتفادى شبكة التوزيع التقليدية . ان منتجاتها من الكريمات والبودرة وأقلام الجفون واللوسيونات وأحمر الشفاه وغيرها منتشرة فى كل انحاء اليابان ، كما بدأت تلمع فى أسواق أمريكا وأوروبا .

ويربط أجهزة الكمبيوتر الخاصة بها بأجهزة عملائها مباشرة ، تختصر شيسايدو تجار الجملة والمستودعات : انها تسلم المحلات من مراكز التوزيع الخاصة بها . ومادام فى امكانها - مثل شركات أخرى - أن « تخاطب » تجار التجزئة مباشرة ، ومادام بإمكان هؤلاء التجار الوصول الكترونيا لأجهزة كمبيوتر الصانع ، فما هى الحاجة اذن لوسيط ؟ .

ويقول مونرو جرينشتاين محلل تجارة التجزئة لدى بير وستيرنز وهما سماسة أوراق مالية بنيويورك : « تاجر الجملة ؟! لقد تم استبعاده! واختصاره » . ولكن للهروب من هذا المصير الحزين ، بدأ تجار الجملة هم أيضا فى اللجوء الى التسليح الالكترونى .

المثال الأكثر شهرة - والذى أصبح تقليديا - لتاجر جملة عرف كيف يبادر ويستولى على مواقع جديدة فى السوق هو مثال أمريكى : شركة « أمريكان هوسبيتال سابلز » المتخصصة فى تجهيزات وتوريدات المستشفيات والتي أصبحت الآن فرعاً لمؤسسة باكستر هيلث كيركوروبوريشن . فى عام ١٩٧٨ قامت هذه الشركة بتركيب وحدات طرفية فى المستشفيات ، وبفضل شبكة خاصة تستطيع هذه الوحدات الوصول مباشرة الى أجهزة كمبيوتر الشركة . وبالطبع وجدت وحدات الخدمات بالمستشفيات أنه أسهل لها بمراحل أن تطلب احتياجاتها من خلال الضرب على لوحة مفاتيح عن استخدام وسطاء أقل تطورا .

وفى المقابل ، استخدمت الشركة شبكتها لكى توزع على عملائها كل المعلومات المفيدة عن المنتجات وطرق استخدامها وأثمانها وبيان المخزون من كل منها ، الخ . ومن خلال هذا النظام تمكنت المستشفيات من خفض مخزونها وحقت بذلك وفرا أساسيا فى مصروفاتها . وإذا قررت إحدى المستشفيات قصر تعاملها على هذه الشركة فقط فانها تؤمن لها خدمة

ادارية اعلاماتية كاملة • والنتيجة أن رقم أعمال هذه الشركة صعد بسرعة كالسهم •

ويعرض المستشار بيوتركين مؤلف كتاب « التنافس في الوقت » ، وهو العمل الذى نستمد منه بعض هذه المعلومات ، كيف طبقت شركة فورموسست مكسون ، التى تعمل بتجارة الجملة فى مجال الصيدلة ، استراتيجية الشركة الأمريكية لتوريد مستلزمات المستشفيات ، فهذه الشركة تستقبل طلبيات العملاء بأجهزة كمبيوتر من خلال وحدات طرفية لدى ١٥ ألف صيدلية ، وفور ذلك يتم فرزها ويعاد تجميعها فى شكل طلبيات تسلم للموردين الخاصين •

وتسمح هذه النظم الفائقة السرعة لشركات أخرى كثيرة بالتعرف بصورة جيدة على الاحتياجات اليومية لعملائهم ، بحيث يصبح تحويل معاملاتهم التجارية الى جهات أخرى أمرا صعبا ومكلفا • وفى المقابل تسمح هذه الطريقة للمشتريين بخفض المصاريف بنسبة لا يمكن إهمالها ، كما تساعدكم فى ادارة أنشطتهم بشكل أفضل • وفى نهاية المطاف يجد هذا النوع من تجار الجملة أنفسهم فى موقع قوة فى جميع المفاوضات •

الا أن هذين النموذجين لايزالان يمثلان استثناء • ولكن أغلب تجار الجملة الآخرين قد يجلسون أنفسهم قريبا وقد وقعوا فى فخ الكترولنى وأصبحوا مهدين من الصناع ومن تجار التجزئة •

مجال النقل والمقارات :

مع امتداد « الذكاء الاضافى » بشكل تدريجى الى كل الاقتصاد ، تعتبر شركات المستودعات من بين الأكثر تعرضا للخطر •

ان تقسم الانتاج المرن ذا المواصفات المميزة والذى أصبح ممكنا بفضل المعلوماتية ، يؤدى الى نتائج عديدة من بينها احلال عدد كبير من الطلبيات الصغيرة محل الطلبيات الكبيرة قليلة العدد ، وتشمل هذه الطلبيات منتجات أكثر تنوعا بكثير عن ذى قبل • وفى الوقت نفسه ، يفرض تسارع النشاط الذى يسرته الشبكات الالكترونية الجديدة ، متطلبات متزايدة فيما يتعلق بدقة مواعيد التسليم سواء بالنسبة للصانع أو لتجارة التجزئة •

كل هذا يعنى عددا أقل من الشحنات ذات الكميات الكبيرة وسرعة دوران أكبر وتقصير فترة بقاء البضائع فى المخازن والمستودعات • ونرى الجانب المقابل ، يطلب العملاء مزيدا من المعلومات الدقيقة عن كل سلعة

من السلع المخزونة . باختصار ، المطلوب هو توفير معلومات أكثر
وحيز أقل .

وسوف يدفع هذا بعض أصحاب المستودعات والمخازن الى البحث
عن أنشطة بديلة . فيستخدم بعضهم الشبكات الالكترونية وأجهزة
الكمبيوتر لتزويد عملائهم بالمعلومات وخدمات النقل المنظمة مع تأمين
التغليف والقرز ومراجعة الطرود والتجميع وإعادة التوزيع ، الخ . وآخرون
مثل شركة سوميتومو وارهائوس في اليابان ، التي تحولت الى مجال
الترويج العقاري بعد أن تضاءلت وظائفهم التقليدية .

كما يهز الاقتصاد فوق الرمزي وانتشار الذكاء الاضافي بقسوة
قطاع النقل أيضا - السكك الحديدية والتجهيزات البحرية وشركات
النقل البري . وتحاول العديد من شركات النقل البري التماس سبيل
للنجاح في الشبكات الالكترونية ، على غرار شركات المستودعات .

وفي اليابان ، يؤدي تقدم الإنتاج في مجموعات صغيرة وزيادة الطلب
على التسليم في ساعات محددة بدقة الى نمو كبير في عمليات النقل
لمسافات قصيرة ، فبدلا من شحنات أسبوعية كبيرة بدأ الاتجاه الآن الى
شحنات متكررة ولكن لمسافات أقصر ، وتشهد عمليات النقل من الباب
الى الباب نموا ملحوظا عن غيرها .

والحقيقة ، أن كل قطاعات الإنتاج التقليدية تتسلح الآن بالذكاء
الاضافي ، سواء لكى تظل على قيد الحياة أو للهجوم بهدف زيادة سلطتها .

التعبئة من أجل الحرب الالكترونية :

عندما تعبى قطاعات صناعية كاملة نفسها من أجل المعركة الكبرى ،
فان الحرب الالكترونية تغير من نطاقها ومستواها .

وتنطلق حاليا تجمعات واسعة من الشركات ، بالاضافة الى شركات
مستقلة ، صوب انشاء شبكات الكترونية . وتتضح هذه الحقيقة بشكل
خاص في اليابان حيث تشجع وزارة التجارة الدولية والصناعة - الموجودة
في كل مكان - هذا الاتجاه بشدة ، فهي مثلا تدفع صناعة البترول للانتهاء
من اقامة شبكة ستربط معامل التكرير بمنشآت التخزين وبتجار
التجزئة . وبدأت بالفعل نظم ربط ذات قيمة مضافة تعمل في فروع
متنوعة مثل المنتجات المجمدة وزجاج النظارات والمعدات الرياضية .

أما في أستراليا ، فتتنازع شبكتان متنافستان من الشبكات ذات
القيمة المضافة ، هما « وول كم » وشركة خدمات تالمان بتي ، العملاء من

سماسرة الصوف والمصدرين • وتعتزم هاتان الشبكتان ربط نشاطهما بشبكة التجارة الدولية « تريد جيت » وبنظام المقاصة « اجزت » الخاص بعمليات التصدير •

وفى الولايات المتحدة ، تبذل جهود مكثفة لاقامة شبكة عامة لا يقتصر عملها على ربط منتجي النسيج مثل برلينجتون بعملائهم ولكنها تربط صانعي الملابس الجاهزة أيضا بكبرى شبكات التوزيع مثل « وال - مارت » و « كيه - مارت » • ولضم أكبر عدد من الشركات لهذه الشبكة تقوم شخصيات كبيرة فى عالم الأعمال مثل روجر ميليكين ، رئيس ميليكين آند كمبانى ، بالقاء المحاضرات وتنظيم الندوات وتمويل الدراسات والتبشير فى كل مكان بمزايا الشبكات •

وكان ببطء الاستجابة فى مجال الملابس الجاهزة يمثل مشكلة دائمة نظرا للتغير السريع للموضة • وبالتالي يريد المصنعون اختصار المدة التى تفصل الطلب عن التسليم من عدة أسابيع الى عدة أيام ، وذلك باقامة اتصالات الكترونية معمة ، ابتداء من مصنع النسيج حتى خزانة تحصيل تاجر التجزئة • ان تسارع العمليات يمكن أن يؤدى الى خفض كبير جدا فى المخزون ، خاصة أن النظام الالكترونى يسمح لتاجر التجزئة أن يطلب كميات صغيرة ويتكيف مع أهواء الموضة ومع أنواق العملاء ، وذلك بأن يكرر طلب السلع التى تلاقى نجاحا ، بدلا من الاحتفاظ بمخزون يستنفد ببطء • ويذكر ميليكين مثال سلسلة من المحلات الكبرى زادت مبيعاتها من البطلونات الرياضية بنسبة ٢٥ ٪ مع خفض مخزونها بنفس النسبة أيضا • وبالرغم من أن النظام لم يستكمل بعد فان النتائج مذهلة • لقد بدأت الحملة فى عام ١٩٨٦ ، وفى عام ١٩٨٩ - وطبقا لما تذكره شركة آرثر اندرسون آند كمبانى - استثمر ٧٥ من كبار تجار التجزئة حوالى ٣٦٦ مليار دولار فى شبكة « الاستجابات السريعة » ، وحققوا من خلالها أرباحا تقدر بحوالى ٩٦ مليار دولار •

ويعتقد ميليكين وآخرون أن هذا النظام سيتيح وفرا أعلى من ذلك بكثير بحيث يمكن أن يصبح سلاحا فى الحروب التجارية الدولية • ويضيفون أنه اذا تم التوصل بسرعة الى فعالية كافية ، فان صناعات النسيج والملابس الأمريكية ستصبح فى وضع أفضل للدفاع عن نفسها ضد الواردات القادمة من البلاد ذات الأيدى العاملة الرخيصة •

وبينما يتعجل الجميع ، على صعيد الشركة أحيانا وعلى صعيد قطاعات واسعة أحيانا أخرى ، أن ينظموا أنفسهم من أجل المستقبل بخلق شبكات

خاصة عالية التخصص ، فان عمالقة آخرين انطلقوا فى سباق مختلف يتعلق هذه المرة باقامة نظم ذات توجه عام وشامل لمعالجة كل أنواع الرسائل .

ومعنى ذلك ، أننا نشهد ازدهار ونمو عدة أنواع متلازمة وفئات من الشبكات الالكترونية : شبكات خاصة موجهة فى المقام الأول للعاملين فى شركة واحدة وشبكات لتبادل البيانات بين شركة ما وعملائها ، وهم تجار التجزئة فى الغالب ، ونظم تغطي صناعة بأكملها . ولكن يجب أن يضاف الى هذه الشبكات الآن الشبكات الشاملة - المسماة بأجهزة الارسلال العامة - والتي يتلخص دورها فى ربط النظم الأقل اتساعا فيما بينها وارسلال رسائل لحساب الجميع .

ان حجم المعلومات والبيانات التى تعبر الآن هذا النظام الأخير من الضخامة بحيث بدأت حرب جديدة على صعيد أعلى بين الشركات الكبرى التى تريد أن تسيطر على أجهزة الارسلال العامة ذاتها . فهناك عمالقة أمثال بريتيش تليكوم البريطانية و « ايه . تى . آند تى » الأمريكية و « كيه . دى . دى » اليابانية يبذلون كل ما فى وسعهم لزيادة قدرة وكفاءة الارسلال وسرعة التنفيذ ، ومما يزيد الأمر تعقيدا أن الشركات الكبرى التى تملك شبكات خاصة واسعة تبيح الخدمات لشركات أخرى منافسة . فعلى سبيل المثال تتنازع شركات آى . بى . ام وتويوتا قطاعا من العملاء كان من الطبيعى أن يلجأ الى شركات الهاتف القديمة . كما تمد جنرال الكتريك شبكتها الى ٧٠ بلدا ، وتستخدم بنيتون هذه الشبكة لربط مقرها الايطالى بـ ٩٠٪ من وكلائها الموزعين فى أنحاء العالم .

ان هذا النظام الجديد تماما الذى تتشكل فئاته وطبقاته المتراكبة أمام أعيننا ، سيمثل البنية التحتية لاقتصاد القرن الواحد والعشرين .
المستهلك فى دائرة مغلقة :

وتشير هذه التطورات صراعات جديدة من أجل السيطرة على المعرفة والاتصالات ، وهى صراعات تؤدى الى عملية انتقال للسلطة بين أفراد وشركات وفروع اقتصادية وقطاعات كبرى - وأخيرا بين الدول . غير أن « تزويد الاقتصاد بجهاز عصبى » أمر لايزال فى بداياته ، ويدخل الحلبة كل يوم لاعبون جدد متلهفون الى السلطة . ومن ضمن هؤلاء نجد شركات بطاقات الائتمان والشركات التجارية اليابانية الكبرى ومنتجي المعدات .

ففى النظام الذى يتشكل الآن ، تحتل البطاقة البلاستيكية التى يحتفظ بها المستهلك فى محفظته موقعا حاسما . وسواء أكانت البطاقة

مزودة بنظام محاسبة اتوماتيكي أم بطاقة ائتمان تقليدية ، فانها جميعا تمثل حلقة الوصل بين الشبكة والفرد - وهى حلقة يمكن مبدئيا تعزيزها وتوسيعها .

فكلما توغلت البنوك والشركات البترولية وحتى تجار التجزئة فى عالم الالكترونيات ، وكلما تضمنت البطاقات ذات الذكاء المتزايد قدرا اكبر من المعلومات وقامت بنقلها ، وكلما قل ارتباط النقود ذاتها بالمعدن أو الورق وأصبحت تدريجيا فائقة الرمزية ، فان البطاقة تفرض نفسها على أساس أنها الحلقة المكلمة والاساسية للنظام الذى يتشكل حاليا .

ان الذى يسيطر ويتحكم فى البطاقة - سواء أكان بنكا أم أحد منافسيه - يمسك بوسيلة نفيسة للوصول الى الحياة الاسرية الخاصة واليومية للمستهلكين ، ولذلك يرتسم اتجاه يحاول ادخال العملاء فى مدار الشبكات المتخصصة . على سبيل المثال ، تصدر حاليا الشركة اليابانية لبطاقات الائتمان جيه . س . بى كمبانى ، بمعاونة ان . تى . تى . داتا كوميونيكيشن بطاقة تستخدمها السيدات لدى مصففى الشعر . وتأمل هذه الشركة أن يكون لديها خلال عامين من الآن عشرة ملايين من حاملات هذه البطاقة يتعاملن مع ٣٥ ألف صالون لتصفيف الشعر .

وعلى المدى الطويل ، يتلخص حلم بناء الشبكات فى العالم كله ، فى تحقيق دائرة مغلقة متكاملة ، بحيث تنتقل النبضة الصادرة من المستهلك (الذى يبلغ الشركات الكترونيا بالأشياء أو الخدمات المطلوب انتاجها) الى المنتج ، مروراً بتجار الجملة أو أى وسطاء آخرين ، ثم الى تاجر التجزئة أو الى الخبئة الالكترونية للبيع فى المنازل ثم الى ماكينة المحاسبة الاتوماتيكية أو نظام الدفع بواسطة بطاقة الائتمان - لكى تعود النبضة مرة أخرى فى نهاية المطاف الى المستهلك .

ان أية شركة أو مجموعة اقتصادية ستتمكن من تأمين سيطرتها على المراحل الأساسية لهذه الثورة ، ستملك على الفور سلطة اقتصادية حاسمة - وبالتالي سلطة سياسية كبيرة . ولكن يتوقف النجاح فى هذا المجال على الذكاء أكثر منه على رؤوس الأموال ، والذكاء المقصود هنا هو ذلك الذى تتضمنه أجهزة الكمبيوتر والبرامج الاعلامية والشبكات الالكترونية .

حرب الأعمال الخافتة :

لقد قامت اقتصاديات الماضى ، سواء أكانت زراعية أم صناعية ، على أساس هياكل طويلة الأجل .

وهو نقيض ما يحدث الآن ، حيث نضع أساسات اقتصاد مشكالي(*) في حالة تسارع دائم وقادر في كل لحظة على إعادة توزيع عناصره طبقا لنماذج جديدة دون أن يتفكك من جراء ذلك . ويعتبر التقدم في مجال الذكاء الاضافي جزءا من الأدوات التي لا غنى عنها لهذا التكيف المستمر .

وفي ظل هذا التطور ، حيث يصعب تحديد الوجهة ، تستطيع الشركات أحيانا استخدام الذكاء الاضافي لتوجيه هجمات مباغتة على ساحات جديدة تماما بالنسبة لها : بمعنى آخر لم يعد أحد يستطيع أن يوقن من أى جانب سيأتى الهجوم التنافسي المقبل .

المثال التقليدي للحرب الخاطفة - الذى تناولته النشرات المتخصصة بتعليقات مستفيضة - هو ابتكار « ميريل لينش » فى عام ١٩٧٧ لنوع جديد من الحسابات أطلق عليه « حساب ادارة النقد » ، وكان يمثل أحد أول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على هدف استراتيجي وليس على هدف ادارى فحسب .

وكان هذا الحساب ابتكارا ماليا جديدا يمنح العميل توليفة من أربع خدمات كانت من قبل منفصلة وهي حساب جاز وحساب وديعة بفوائد وبطاقة ضمان وحساب سندات . بحيث يستطيع العميل ، فى أى وقت ، ان ينقل نقوده من خاوة الى أخرى ، ومعنى ذلك أنه لم يعد هناك مهلة « تعويم » ، كما أصبح الحساب الجارى ذاته يحقق فوائد .

ان تكامل ودمج هذه الخدمات التى كانت حتى ذلك الوقت منفصلة عن بعضها لم يكن ممكنا الا بفضل التقنيات المعلوماتية المتطورة والشبكات الالكترونية التى تملكها ميريل لينش . وخلال عام واحد تلقت الشركة ودائع قيمتها خمسة مليارات من الدولارات . ويقول المستشار بيتركين ان مجموع المبالغ التى أودعها العملاء فى عام ١٩٨٤ كان ٧٠ مليار دولار . وقد وصف كين العملية بأنها « هجوم وقائي » ضد البنوك التى عانت من عمليات سحب مكثفة لصالح هذا الحساب الجديد الذى اعتبره العملاء أفضل بكثير من الحساب المصرفى العادى . ان شركة ميريل لينش ، من الناحية الرسمية ، شركة سمسة للأوراق المالية ، وبهذه الصفة تخلصت من اللوائح والقوانين البنكية ، وباعتبارها ليست بنكا شنت غارة مدمرة ضد البنوك .

(*) نسبة الى المشكال ، وهى آلة انثيوبية تحتوى على مزايا مركزة بحيث عندما تتحرك الاشياء الصغيرة الملونة الموجودة معها فى الانبوب تولد رسوما مختلفة الاشكال والالوان .

منذ ذلك الحين ، قدم عدد من البنوك ومؤسسات مالية أخرى
توليفات مماثلة ، ولكن ميريل كان لها السبق لعدة سنوات .

ان المجالات الجديدة والغريبة لهذا التنافس الذى لا يرتبط بقواعد
محددة ، سمح مثلا لتجار تجزئة مثل مجموعة سايبوسيزون اليابانية أن
تدخل فى مجال أنشطة الخدمات المالية ، حيث يستعد أحد فروع هذه
المجموعة لتركيب أجهزة توزيع نقود فى محطات القطارات . ونجد شركة
بريتيش بتروليوم ، بعد أن أسست بنكها الداخلى تبيع حاليا منتجات
مصرفية فى الخارج ، وهو ما يعكس عملية التغير فى بنية الأسواق التى
نجمت عن ظهور الذكاء الاضافى .

ومن خلال هذا المنظور ، تساهم الشبكات ذات الذكاء الاضافى فى
تفسير العمليات التى نشاهدها لتحرير الاقتصاد من اللوائح والقيود ،
والتي تبعث آثارها الأولى على التفكير بأن التقنين الحالى الذى تقوم به
الدولة سيبدو أقل فاعلية بشكل مضطرب ، لأنه يعتمد على تصنيفات
وتقسيمات بين القطاعات يعمل الذكاء الاضافى حاليا على الغائها . على
سبيل المثال هل يجب أن ينطبق التشريع المصرفى على المؤسسات غير
المصرفية ؟ ولكن ، ما هو البنك حاليا ؟

ان الشبكات ذات الذكاء الاضافى تحطم التخصصات القديمة وتدمر
تقسيم العمل التقليدى ، وذلك بتأمينها اضطراد وتسلسل العمليات
الحقيقية بما يتجاوز الحدود القديمة للشركات وبمنحها هذه الشركات ،
امكانية التصدى لمجالات كانت تعتبر فى السابق غريبة عنها .

وبدلا من هذه الهياكل التى تجاوزها الزمن ، نشهد الآن تكوين
مجموعات وتجمعات جديدة لم يعد المال هو وحده الرابط الجوهرى بينها
ولكن تقاسم المعلومات .

ومن سخریات القدر ، أن الانقلاب الناجم عن اعادة بناء الاقتصاد
العالمى على أساس المعرفة ، هو بالذات الذى يفسر لدرجة كبيرة أوجه
القصور والتسلل الحالية - فواتير تائهة وأخطاء الكمبيوتر وخدمة لا تقى
بالغرض ، مع الاحساس المتكرر بأنه لا يوجد شيء يعمل بشكل صحيح .
الحقيقة ، أن الاقتصاد الصناعى القديم يتفكك بينما لا يزال الاقتصاد
فوق الرمزى الجديد فى مرحلة البناء ، والبنية الأساسية الإلكترونية
التي يعتمد عليها لاتزال تخطو خطواتها الأولى .

ان المعلومات أكثر الموارد سيولة ، وهذه السيولة هى بالذات العلامة
المميزة لاقتصاد يتزايد فيه اعتماد انتاج وتوزيع السلع والخدمات بشكل
عام (منتجات غذائية ، طاقة) على التبادل على المستوى الرمزى .

ويشبه التنظيم الجديد النظام العصبي أكثر من أى شيء آخر ،
ولكنه يعمل طبقا لقواعد لم يتمكن أحد حتى الآن من صياغتها بشكل
مترابط .

ففى الواقع يطرح النمو غير المسبوق للذكاء الاضافى على المجتمع
كله أسئلة أساسية ومعيرة أحيانا ، وهى فى جميع الأحوال أسئلة مختلفة
تماما عن تلك التى أثارها ثورات المعلومات الأخرى :

نحو احتكارات المعلومات ؟

بمقدور الذكاء الاضافى أن يتيح للاقتصاد أن يتخلص من الدهون
الزائدة التى لا فائدة منها ومن عناصر أخرى ضارة وذلك بدرجات وكميات
لا تحصى ، وبهذه الصفة ، يفترض أنه يتضمن وعدا بتقديم ضخيم وسريع -
وبستقبل لا يحل فيه النشاط الذهني والخيال محل رأس المال والطاقة
والموارد التقليدية فقط ، ولكن أيضا محل الأعمال المنهكة .

ولكن هل سيمنحنا الذكاء الاضافى طريقة حياة « أفضل » ؟ تتوقف
الاجابة فى جزء كبير منها على الذكاء الاجتماعى والسياسى الذى سيتعامل
به المجتمع فى توجيه تطور الذكاء الاضافى .

فكلما زادت أتوماتيكية شبكاتنا ، ضمت مزيدا من الذكاء الاضافى
وتوارت عمليات القرار الأدمى وأخضعتنا جميعا لأحداث سابقة
البرمجة تعتمد على تصورات وافتراسات بمقدور القليلين منا فقط فهمها ،
بل وأحيانا لايفصح المسئولون الأصليون عنها الا بتحفظ .

فقبل مرور وقت طويل ستضاعف فجأة الابتكارات المدهشة ،
مثل المعالجة المتزامنة والذكاء الاصطناعى من قوة أجهزة الكمبيوتر .
كما سنشهد الاستخدام الفعلى للتعرف على الصوت ومماثلته والترجمة
الأتوماتيكية وكذلك الصورة شديدة الوضوحية والصفاء الصوتى المطلق .
وبالتالى ، ستقل الشبكات المشتركة بشكل عادى للغاية الكلمة والصورة
مع البيانات والمعلومات بكل أشكالها ، وكل ذلك يطرح قضايا أخلاقية
خطيرة .

وبالنسبة للبعض ، فإن نظام احتكار المعرفة يعلن بذلك عن وصوله .
ففى مرحلة سابقة من نمو الاقتصاد الرمزى كتب البروفسير فردريك
جامسون ، من جامعة ديوك ، يقول : « ستأتى لحظة الحقيقة (٠٠٠) عندما
تطرح بكل عنف ، قضية ملكية بنوك المعلومات الجديدة والسيطرة
عليها » . ومضى جامسون فى تحذيره الى ذكر شبح « احتكار خاص
للمعلومات العالمية » .

وحاليا ، تبدو مثل هذه المخاوف تبسيطية • فلم تعد المشكلة هي معرفة هل سيسيطر احتكار ما على كل المعلومات - وهو ما يبدو بعيد الاحتمال - ولكن معرفة من الذى سيسيطر على السلسلة اللانهائية من « التحويلات » و « اعادة التحويلات » التى أصبحت ممكنة بفضل الذكاء الاضافى والتى تستطيع التأثير على البيانات ومختلف المعلومات ، أى اجمال المعرفة المنقولة عبر النظام العصبى للاقتصاد فوق الرمزى •

وسوف يتعين على الشركات والمجتمع فى اجماله أن يواجه قريبا تساؤلات جديدة ومحيرة عن الاستخدامات الجيدة والسيئة للمعرفة • ولن يتعلق الأمر هنا بالحقيقة كما عرفها بيكون والتى تعتبر أن المعرفة سلطة وانما بتلك الحقيقة الأعلى فى ظل الاقتصاد فوق الرمزى والتى تعتبر أن المعرفة « عن » المعرفة أهم من المعرفة ذاتها •

الفصل الثانى عشر

اتساع الصراع

المظلة والسيارة شيان مختلفان • وسبب الاختلاف لا يقتصر على ابعادهما ووظيفة كل منهما وسعرهما ولكن هناك سببا آخر نادرا ما نأخذه فى الاعتبار • اذ يمكن استخدام المظلة دون شراء أى شىء آخر غيرها • على عكس السيارة فانه لا نفع لها بدون وقود وزيت وصيانة وقطع غيار ، وذلك بغض النظر عن الضوارع والطرق • تبدو المظلة المتواضعة كشخص خشن ولكنه مستعد دائما لتقديم خدماته لئلا يتركه دون الحاجة الى أى منتج كعميل •

لا تستطيع السيارة القوية أن تلعب الا ضمن فريق ، فهي تعتمد على مجموعة من الأشياء الأخرى • وينطبق الشىء نفسه على موسى الحلاقة وجهاز التسجيل أو الثلاجة ، والعديد من الأشياء التى لا تعمل الا بالتعاون مع أشياء أخرى فجهاز التليفزيون كان سيكتفى بتأمل قاعة المعيشة بنظرة فارغة ، اذا لم يكن هناك فى مكان ما شخص يرسل له الصور • وشماعة الملابس المتواضعة تفترض مسبقا وجود مسمار على هيئة خطاف أو حلقة أو قضيب معدنى •

كل هذه الأشياء تكون جزءا من « نظام » منتجات ، وطبيعتها كجزء من نظام ، هى بالضبط التى تعطيها الجزء الأكبر من قيمتها الاقتصادية • وكما يتعين على لاعبى أى فريق أن يلتزموا ببعض القواعد القائمة فان هذه المنتجات لا تستطيع بدورها الاستغناء عن المعايير والضوابط • المقبس

الكهربي (الكبس) ذو الأسياخ الثلاثة يصبح عديم الجدوى اذا كانت المقابس فى البيت ذات ثقبين فقط .

ان التمييز بين نوعى الأشياء يسمح بتوضيح مسألة لازالت أهميتها تلهب الصراعات الدائرة على كوكب الأرض من أجل المعلومات ، والتي يشير اليها الفرنسيون باسم « حرب المعايير » . هذا النوع من الصراعات ينشعب فى قطاعات مختلفة ومتنوعة مثل التكنولوجيا الطبية أو الأجهزة الفوتوغرافية أو الخزانات الصناعية المضغوطة .

وفى هذا المجال ، نجد أن بعض الخلافات الأكثر عنفا - والأكثر ذيوعا - ذات صلة مباشرة بوسائل خلق وتوزيع البيانات والمعلومات بشكل عام ، والصور وبرامج الترفيه والمعرفة ذاتها .

وان كانت المعركة تتناول مصالح مالية وسلطات سياسية كبيرة ، فانها تعنى أيضا ملايين وملايين الأسر . وستغير نتائجها بشكل جذرى علاقات السلطة بين عمالقة صناعيين عالميين مثل « آى . بى . ام » و « ايه . تى . آند تى » و « سونى » و « سيمنز » . فضلا عن أنها ستؤثر على الاقتصادات الوطنية .

ولكن أكثر السمات المعروفة للجمهور ، هو الصراع الثلاثى الذى يتناول نوع التليفزيون الذى سيشاهده العالم كله خلال العقود القادمة .

وهان على ١٥٠٠ مليار دولار :

هناك ثلاثة نظم للتليفزيون يتم استخدامها حاليا فى مختلف أنحاء العالم ، ألا وهى « سيكام » و « بال » و « إن . تى . اس . سى » . وان كانت هذه النظم لا تختلف كثيرا فيما بينها ، إلا أنها متعارضة ، ولا تصلح أن يحل أحدها محل الآخر . وبالتالي فإن بث برنامج أمريكى مثل ال « كوسبى شو » فى الخارج يقتضى تحويله طبقا لمتطلبات نظام آخر . ولكن كل هذه الأنظمة الثلاثة تعطى صوراً غير واضحة ومهتزة ، بالمقارنة بصور الطريقة المعروفة باسم « اتش . دى . تى . فى » - أى « التليفزيون ذو الوضوحية العالية » - الذى يمثل تليفزيون الغد .

ويعتبر « التليفزيون ذو الوضوحية العالية » بالمقارنة بالشاشات العائلية الحالية ، مثل الاسطوانة « المدمجة » (كومباكت ديسك) بالنسبة للتسجيلات النشاز التى كانت تذيعها جرامافونات جدة الجدة . اذ يمكن أن تضاهى نوعية الصور المنقولة عبر التليفزيون الجديد نوعية أفضل الأفلام المروضة على الشاشة الكبيرة . حيث ، سيقوم الكمبيوتر المستقبل لها بأعادة تكوينها حتى تنبثق من الشاشة بكل بريق ووضوح الصفحة المطبوعة بأرقى مستويات الطباعة .

لقد أشار مل ليفين عضو الكونجرس فى شهادة له أمام اللجنة الفرعية للاتصالات اللاسلكية بمجلس النواب الأمريكى الى أن « التلفزيون ذا الوضوحية العالية » بالرغم من اسمه فإنه سوف يستخدم فى مجالات أخرى بالإضافة للترفيه . وأضاف مؤكداً أن هذا التلفزيون « يمثل جيلا جديدا من المعدات الالكترونية ذات الاستهلاك الكبير التى ستثير تطورات تكنولوجية فى عشرات المجالات ، بدءا من الرقائق الالكترونية الى الألياف الضوئية والمراكم والتصوير الضوئى » .

ونظرا لأن نوعية الصور ذات الوضوحية العالية متميزة فمن الممكن ان تتيح لدور السينما فى العالم أجمع أن تستقبل عروضها عن طريق الأقمار الصناعية بدلا من شكل الأفلام القائم حاليا . وفى هذه الحالة سيتم فتح سوق اضافية ضخمة لهوائيات الاستقبال ومنتجات أخرى .

اجمالا ، فإن اختيار نظام الوضوحية العالية (أو النظم) سيحدد اطار سوق عالمى يقدر بـ ١٥٠٠ مليار دولار .

ويعمل المهندسون اليابانيون فى هذا المجال منذ حوالى عشرين عاما ، بحيث أصبحت الوضوحية العالية جاهزة حاليا للظهور على الساحة الاقتصادية العالمية . وكتب برنارد كاسين فى صحيفة «لومند ديبلوماتيك» يقول : « فى هذه اللحظة يهدد اليابانيون والأمريكيون بجعل كل أجهزة الاستقبال التلفزيونى الأوروبية لا قيمة لها - وبأن يكونوا وحدهم القادرين على استبدالها » .

كان اليابانيون يأملون أن يتبنى العالم معيارا أو نظاما واحدا ، الأمر الذى كان سيسهل المشكلة ويوفر لهم الكثير من المال . فلو أنهم تمكنوا من بيع نظامهم كمعيار دولى فإن التقدم الذى يملكونه كان سيفتح لهم الطريق لتوسع وازدهار مكثف لصناعاتهم للمنتجات الالكترونية « الموجهة للجمهور المريض » .

ولدفع هذه الهجعة ، اتفقت حكومات وشبكات تلفزيون أوروبية (فى كثير من الأحيان تتطابق هذه الشبكات مع الدول) على التمسك بمعايير لا تتوافق مع النظام اليابانى - أملين بذلك منح صناعيهم الوقت لتعويض تأخرهم . بحيث تستطيع أوروبا بعد ذلك ادخال الوضوحية العالية على مراحل .

ولقد بدأت ٣٢ شبكة تلفزيونية وجامعة وشركة صناعية أوروبية - تجمعت على عجل فى اطار مشروع يوريكا ٩٥ - فى دراسة مجموعة كاملة من تقنيات الوضوحية العالية التى يجب أن تغطى كل المجالات ،

ابتداء من استوديوهات الانتاج حتى أجهزة الاستقبال مرورا بمعدات
الارسال . وتولت شركة طومسون الفرنسية مسئولية تنسيق الأبحاث
الخاصة بالمعايير المطبقة على انتاج الصور ، وركزت بوش الألمانية على معدات
الاستوديو وثورن/ايemy البريطانية على أجهزة الاستقبال .

وفي الوقت نفسه ، بدأ الأوروبيون التودد للولايات المتحدة . وطار
كريستيان شوارز - شيلينج ، وزير البريد والاتصالات اللاسلكية في
ألمانيا الغربية (آنذاك) لواشنطن حيث اقترح عقد تحالف طبقا للأصول
الواجبة وأكد الموقف الأوروبي قائلا : « يتعين ألا نسمح لليابان بأن تحقق
التفوق بالنسبة لمعايير الجيل القادم . وعندئذ ، شن الصناعيون اليابانيون
بدورهم حملة قوية في الولايات المتحدة ضد النظام الأوروبي المنافس ،
خشية أن يحقق الأوروبيون ونظامهم للوضوحية العالية نجاحا استراتيجيا
وذلك بالقيام بهجوم مضاد في الأسواق الأمريكية والأسواق اليابانية
ذاتها في آن واحد . وفي ظل هذا الوضع الذي يتميز بالتشكك وعدم
اليقين ، يستعد اليابانيون بهدوء لتسويق أجهزة متنوعة في مختلف أنحاء
العالم . ويشكل ذلك خط التراجع بالنسبة لهم في حالة عدم تمكنهم من
فرض معيار وحيد .

وفي الولايات المتحدة يسود نفس مناخ التشكك والارتياح الاقتصادي
حيث تغوص مشكلة الوضوحية العالية في مناقشات وجدل تقني ينم عن
مغالاة في التدقيق وفي منازعات سياسية ومنافسات تجارية .

فشبكات التليفزيون الأمريكية الثلاث الرئيسية ترغب في إبطاء ادخال
الوضوحية العالية ، وتقترح نظاما خاصا للولايات المتحدة يمكنه نقل البث
من النوع العادي والصور الجديدة في آن واحد . وعلى العكس ، تعتقد
شبكات الكابلات والبث المباشر عبر الأقمار الصناعية أن هذا المعيار
الأمريكي الوحيد سيصيب بالشلل الأبحاث الخاصة بتحسين البث
بواسطة الكابل أو الأقمار الصناعية .

وفي الوقت نفسه ، يريد الكونجرس التأكد من أن أجهزة الاستقبال
التليفزيوني الجديدة التي ستوجد اليوم أو غدا في المنازل الأمريكية ستأتي
من مصانع أمريكية . يقول عضو الكونجرس ادوارد . جيه . ماركي :
« لقد حققت الشركات اليابانية والأوروبية تقدما كبيرا في الوقت الحالي
بالنسبة لمثيلاتها الأمريكية [٠٠٠] ، بينما صناعتنا الوطنية للمعدات
الإلكترونية الموجهة للجمهور الكبير في حالة احتضار » .

وفي السنوات القادمة ، ستزداد شدة حرب التليفزيون وسط
الاتهامات المتبادلة « بالنزعة التكنو - قومية » . ولكن بالتوازي مع هذا

الصراع الذى يزداد قسوة ، يدور الآن صراع آخر يراهن على مستقبل الكمبيوتر .

معايير استراتيجية :

فى عصرنا ، يجبر الايقاع المجنون للابتكارات أصحاب المصانع على اختيار استراتيجية ما . فاما أن يبتدعوا ويفرضوا معاييرهم فى مجالهم ، واما أن ينقادوا الى منتج آخر ويتبنوا معاييرهم - أو يتركوا أنفسهم الى نوع من «سببريا» تجارية ، حيث لن تجد منتجاتهم سوى استخدامات وسوق محدودة للغاية .

منذ بدايات صناعة الكمبيوتر ، ظلت « آى . بى . ام » القوة المسيطرة عليها . وكانت أول شركة تتولى تركيب وحدات مركزية فى ادارات ومكاتب الشركات الكبرى ، وخلال عشرين عاما تقريبا لم تواجه سوى منافسة ضعيفة . تفتقر الى حسن التنظيم .

ويمكن ارجاع هذا النجاح الضخم ، بدرجة كبيرة لحقيقة أن آى . بى . ام . عرفت منذ البداية أن تصمم معيارا للتشغيل الداخلى لآلاتها وتفرض هذا المعيار .

فى البداية كانت المعدات هى الأهم ، ولكن اتضح تدريجيا أن البرامج المعلوماتية تمثل فى كل نظام معلوماتى العنصر الأكثر أهمية . وان « برامج التطبيق » تعطى الآلة التعليمات التى تسمح لها بانجاز مهام الحاسبة أو معالجة النصوص أو الطبع أو عرض الرسوم البيانية أو الاتصال . ولكن كل كمبيوتر كان يتضمن برنامجا أساسيا يعرف باسم « نظام التشغيل » وهذا النظام يحدد أنواع البرامج الأخرى التى يستطيع تنفيذها .

ان البرامج هى مفتاح السلطة فى الصناعة المعلوماتية وبدونها تظل الأجهزة لا حراك فيها وغير قابلة للاستخدام . ولكن مفتاح السلطة على البرامج هو « نظام التشغيل » . وأداة السيطرة القصوى - مفتاح السلطة على نظم التشغيل تكمن فى المعايير التى تخضع لها هذه النظم ذاتها . وبالسيطرة على هذه المعايير ، أصبحت آى . بى . ام . القوة العظمى لعالم الكمبيوتر .

ولكن بالرغم من جهودها ، فان نظما أخرى رأت النور مثل يونيكس الذى قلمته فى الأصل ايه . تى . آند تى . بالإضافة الى العديد من البدائل لكلا النظامين . وعندما أحدثت آبل فى منتصف السبعينات ثورة

الميكروكمبيوتر فانها قررت بحسب بناء أجهزة لا تتوافق مع أجهزة
آى . بى . ام . وذلك باختيار نظام تشغيل مختلف .

ولقد بدأ الآن صراع حتى الموت على المستوى العالمى ، بين آى . بى . ام .
ومنافسيها الأساسيين من أجل تحديد معايير لنظم تشغيل المستقبل .
وتدور المعركة ، فى جانب كبير منها ، فى المجال التفىنى حيث يقف خبراء
فى مواجهة آخرين . غير أن المراهنات تتجاوز بكثير المصالح المرتبطة مباشرة
بإنتاج أجهزة الكمبيوتر ، فالمسألة بالنسبة للدول تقتحم مباشرة خططها
للتنمية الاقتصادية .

ولما كانت آى . بى . ام . لا تزال تتمتع بموقع مسيطر يسيطر معه
المستخدمون والمنافسون على حد سواء الى أن يأخذوا فى الاعتبار نظم
التشغيل الخاصة بها ، فلقد تكونت منظمة تحمل اسم اكس/اوبن مقرها
لندن ، تهدف الى اقامة معيار لنظم التشغيل الخاصة بالمينى كمبيوتر
ومحطات العمل والكمبيوتر الشخصى - وهى مجالات جديدة نسبيا وتعتبر
فيها آى . بى . ام . أقل قوة . ولقد قام بتأسيس هذه المنظمة كل من
اىه . تى . آند تى وديجيتل ايكويپمنت وشركة سيمنز الألمانية ثم انضمت
اليهم بعد ذلك فوجيتسو اليابانية . وكل هذه الشركات تطالب بمعيار
« مفتوح » لا يمثل عائقا للمعدات والأجهزة التى ليست من إنتاج
آى . بى . ام .

ومنذ ذلك الحين والضغط الممارس على آى . بى . ام . أصبح قويا لدرجة
أن الشركة وجدت نفسها مضطرة للانضمام للمجموعة ولأن تتعهد بممارسة
سياسة « انفتاح » فى المستقبل .

وحتى قبل أن تستشعر كل آثار هذا الفشل ، اضطرت آى . بى . ام .
الى مواجهة تحد آخر ، جاء هذه المرة من ايه . تى . آند تى . فمنذ الستينات
أعد مهندسو ايه . تى . آند تى . نظام تشغيل اسمه يونيكس للاستخدام
الداخلى للشركة . وكان يونيكس يملك سمات جعلته مفيدا للجامعات
وبعض صغار منتجى أجهزة الكمبيوتر . وبما أن ايه . تى . آند تى . لم تكن
دخلت بعد مجال إنتاج أجهزة الكمبيوتر فقد تركتهم يستخدمون نظامها
مقابل مبالغ زهيدة . وأعد المستخدمون بدورهم نسخهم الخاصة من
يونيكس . ولقى النظام تقديرا متزايدا . وتبيع حاليا شركة صن
ميكروسيستم أجهزة تتضمن هذا النظام فى سوق محطات العمل المعلوماتى
الذى يعيش مرحلة ازدهار .

وبمناورة استراتيجية ماهرة ، سارعت ايه . تى . آند تى . بشراء جزء
من رأسمال صن ثم تحالفت مع زيروكس ويونى سيستم وموتورولا
وأخرين بهدف خلق معيار يونيكس عام تحت قيادتها .

ومع تزايد شهرة معيار يونيكس ودعم ايه.تي.آند.تي.له ، أصبح يهدد بشكل مباشر تفوق آي.بي.ام. وصناع آخريين كانوا قد خلقوا أنظمة تشغيل خاصة بهم . وبعد أن تحولت مؤخرًا إلى سياسة « الانفتاح » في مجال النظم قامت آي.بي.ام. بهجوم مضاد .

وكان الخطر أن تظهر النسخة الموحدة ليونيكس على معدات وأجهزة ايه.تي.آند.تي. قبل كل الآخرين . وكان رد فعل آي.بي.ام. أن كونت تحالفها الخاص . وهو مجموعة « أوبن سوفت وير فاؤنديشن » (« مؤسسة البرامج الاعلامية المفتوحة ») التي تضم حاليًا « دى.ايه.سى » و « بل » الفرنسية وسيمنز ونيكسدورف الألمانية وعددا كبيرا من الشركات الأخرى . ويعمل هذا التجمع حاليا لتجهيز معياره الخاص الذي سيكون قادرا على مواجهة يونيكس .

المباراة الرئيسية :

احدى الوظائف الرئيسية الآن لأجهزة الكمبيوتر تكمن فى أن تتكلم هذه الأجهزة فيما بينها ، وهى تعتمد فى الواقع على ارتباطاتها للدرجة أن أصبح الكمبيوتر والوصلات الخاصة به كلا غير قابل للتجزئة .

وبالتالى ، يتعين على منتجى الكمبيوتر أن يدافعوا ليس فقط عن أنظمة التشغيل الخاصة بهم ولكن أيضا عن نفاذهم إلى شبكات الاتصالات اللاسلكية أو سيطرتهم عليها . وإذا كانت النظم تعطى سلطة على ما يدور داخل أجهزة الكمبيوتر ، فإن معايير الاتصالات اللاسلكية تمنح سلطة على ما يدور « بين الأجهزة وبعضها البعض » (فى الحقيقة ، أن التمييز ليس بهذا الوضوح ولكنه كاف بهذا الشكل لهدفنا الراهن) . وهنا أيضا ، نرى الشركات الكبرى والدول مشتركة فى معركة قاسية من أجل السيطرة على القنوات الرئيسية للمعلومات .

ان قدرا متزايدا من البيانات والمعلومات والمعرفة يعبر الحدود الوطنية ومن ثم فمن الحتمى أن تكون حرب الاتصالات اللاسلكية أحفل بالعواقب والآثار السياسية من حرب نظم التشغيل .

وقد أعدت جنرال موتورز معيارا خاصا للربط بين كل عناصر جهاز انتاجها ، وهذا المعيار يجب أن يسمح لمعداتنا المعلوماتية أن تتصل فيما بينها حتى وان كانت واردة من منتجين مختلفين . وأطلقت على هذا المعيار اسم « بروتوكول من أجل أتمتة الانتاج » . وحاولت أن تجعل رجال صناعة آخريين يتبنونه فى العالم كله كما يتبناه الموردون الخاصون بها .

وردا على هذا الهجوم ، أقنعت الجماعة الأوروبية ثلاثين من أكبر الشركات ، منها « بي.ام.دبليو » و « أوليفتي » و « بريتشن ايرو سبيس » و « نيكسدورف » بمساندة معيار - مضاد سمى « س.ان.ام.ايه » . وبدا كأن الجماعة الأوروبية تؤكد أنه اذا كان على الآلات الأوروبية أن تتحاور فيما بينها فلن يكون ذلك طبقا لشروط حددتها جنرال موتورز - أو الولايات المتحدة .

غير أن المعركة القائمة على مهل في مجال الاتصالات الالكترونية الصناعية لا تمثل سوى جزء من صراع شامل للسيطرة على الشبكات ذات الذكاء الاضافي على مستوى الكرة الأرضية .

فعندما بدأت الشركات اليابانية تربط نفسها بمكاتب ومصانع تنتشر في العالم كله ، سارع جيش من الموردين لكي يبيعوا لها أجهزة كمبيوتر ومعدات الربط اللازمة . وفي هذا المجال ، تظل التكنولوجيا الأمريكية أكثر تقدما عن مثيلتها اليابانية . ومرة أخرى كانت آي.بي.ام . أيضا في وضع جيد جدا للقيام بهذا الدور . ولكن وزارة البريد والاتصالات اللاسلكية اليابانية أعلنت حينذاك أن كل شبكة تربط اليابان بدول أخرى يجب أن تكون طبقا لمعايير تقنية أعدتها لجنة استشارية غامضة تابعة للأمم المتحدة ، مسئولة عن دراسة مشكلات الاتصالات اللاسلكية الدولية . وكان هذا القرار كفيلا بمنع آي.بي.ام . من تركيب المعدات والنظم المصممة طبقا لمعاييرها الخاصة في اليابان . وأعقب ذلك ، حملات ضغط مكثفة في واشنطن وطوكيو ومفاوضات بين حكومتى البلدين ، وتراجعت اليابان في نهاية الأمر .

عندما كانت شركة واحدة أو وزارة تدير الشبكة الهاتفية في كل دولة ، كان يوجد العديد من المعايير الوطنية بينما كان الاتحاد الدولي للاتصالات اللاسلكية يضع معايير أخرى للخطوط المشتركة .

وكانت الحياة بسيطة حينذاك ، الى أن جاء اليوم الذي أرادت فيه أجهزة الكمبيوتر أن تتحاور فيما بينها .

ففي عقد الثمانينات ، عندما ظهرت التكنولوجيات الجديدة بالجملة في الأسواق ، كان لدى الشركات والأفراد أجهزة تضم أنظمة تشفير مختلفة من انتاج العديد من المنتجين ، وكانوا يستخدمون برامج من مصادر متفرقة ويحاولون ارسال رسائل الى الطرف الآخر من العالم عبر شبكة مرتجلة للكابلات والبت عن طريق موجات متناهية القصر وأقمار صناعية تابعة لسلطات وطنية مختلفة .

وتجيم عن ذلك برج بابل للالكترونيات ، وتجرى فى الوقت الراهن محاولات لتطوير هذه الشبكة • وهذه المرة أيضا ، اتخذ الصراع الرئيسى شكل دعوى قضائية حيث تقف شركة آى • بى • ام فى مواجهة العالم كله •

لقد ساندت آى • بى • ام • منذ وقت طويل معيارا اسمه « هيكل شبكة النظم » • والمشكلة فى هذا المعيار هى أنه وان كان يسمح لأجهزة آى • بى • ام • أن تتحدث مع أجهزة أخرى آى • بى • ام • (ولكن ليس كلها) فإنه لا يستجيب للمرة لنداءات عدد كبير من أجهزة كمبيوتر أخرى غير آى • بى • ام •

وكما كتبت « وول ستريت جورنال » ذات يوم فإن « ربط أجهزة كمبيوتر مع هذه الشبكات دون استخدام « هيكل شبكة النظم » يمثل كابوسا للمبرمجين • وكان المنافسون الذين يبحثون عن بيع أجهزة الكمبيوتر التى ينتجونها لعملاء آى • بى • ام • يضطرون الى تقليد هذا المعيار فى أجهزتهم » • ان هذه السيطرة غير المباشرة على سبل الوصول للمعلومات أمر ربما كان يمكن قبوله وقت أن « كان » أغلب أجهزة الكمبيوتر من صنع آى • بى • ام ، ولكن هذا الوضع لم يعد قائما الآن • لذلك بدأت المطالبة بديمقراطية الكمبيوتر تشتد بقوة متزايدة •

ديمقراطية الكمبيوتر :

لقد رفضت الشركات الاستمرار فى الخضوع لسيطرة آى • بى • ام ، وبحيث طويلا عن السلاح الذى سيسمح لها بهزيمة « هذه الشركة » العملاقة واكتشفته فعلا •

وسلاح هذه الشركات الخطير هو معيار مضاد اسمه « ترابط الأنظمة المفتوحة » ، وهو يسمح بروابط مباشرة وبسيطة بين أجهزة الكمبيوتر من كل نوع • وحظيت « النظم المفتوحة » بمساندة نشطة من الصناع الأوروبيين مما اضطر آى • بى • ام الى التراجع : واضطرت الى التخلي عن سياستها المغلقة •

وكان الموقف قد توتر فجأة فى عام ١٩٨٣ ، وهى السنة التى اتفق فيها حوالى ١٢ من المنتجين الأوروبيين - الذين أفزعتهم هيمنة آى • بى • ام - على القيام بالمهمة المعقدة بشكل لا يمكن تصديقه ، ألا وهى اعداد نظام مفتوح مزود بكل المواصفات التقنية الضرورية • وسارعت الحكومات الأوروبية - المدركة للآثار والعواقب المستقبلية لذلك - لمساندة هذه المبادرة •

وفي الجانب المقابل ، وفي مواجهة هذه التعبئة الموجهة ضد
آى . بى . ام ، صاح العم سام ان هناك غشا وتديسا . واتهم دونالد
ابلسون ، بمكتب التجارة الخارجية للولايات المتحدة بمجلس النواب ،
الأوروبيين بممارسات تمييزية . وأكد ذلك قائلا : « يشك الأمريكيون [٠٠٠]
أنهم هدف مؤامرة منظمة » .

ومن ذلك الحين ، اتسعت الحملة المضادة ل آى . بى . ام . واستفادت
من دعم برنامج الجماعة الأوروبية للتقدم العلمى والتقنى « اسبريت » .
وفي نهاية عام ١٩٨٦ قرر مجلس وزارة الجماعة الأوروبية أن مجموعة
فرعية من الاختيارات التى أقرتها « الأنظمة المفتوحة للربط » ستمثل
المعيار الاجبارى لأجهزة الكمبيوتر التى تقتنيها دول المجموعة .

وردت آى . بى . ام بتقديم حل جديد سمي بشكل غامض « هيكل
تطبيقات النظم » وهو يشتمل على نسخة من نظامها الخاص « هيكل
شبكة النظم » ، وبعد ذلك تركت للعلاء الاختيار بين منتجاتها ومنتجات
النظام المفتوح للربط الأوروبي .

ولكن فى مواجهة هذه المعارضة الضخمة سلمت الشركة مرة أخرى
باتباع النصيحة القديمة القائلة : « اذا لم تتمكن من سحقهم فانضم
اليهم » . وانضمت آى . بى . ام . الى مختلف التجمعات وتعهدت بدعم المعيار
المفتوح من الآن فصاعدا . وكما حدث بالنسبة لنظم التشغيل ، تراجعت
آى . بى . ام . فى اللحظة الأخيرة مما يثير تشكك كل من المعلقين والشركات
المنافسة فى التزامها بما تعهدت به . لقد نمت آى . بى . ام مثل جنرال
موتورز والعديد من الشركات العملاقة الأخرى للعصر الصناعى ، بطريقة
جعلتها تشغل كل سنتيمتر من الحيز المتاح فى « وسطها » البيئى .
وبما أنها تكيفت بشكل مريح للغاية مع هذا الوسط ، تجد نفسها الآن
فى بيئة سريعة التغير ومتزايدة العدوانية ، بحيث أصبحت ميزة الضخامة
القديمة عاثقا فى أكثر الأحيان . وطبقا لبعض المراقبين ، يبدو أن المعركة
من أجل معايير الاتصالات اللاسلكية قد تحدد بداية مرحلة ما بعد
آى . بى . ام .

تناقض المعايير :

تخفى هذه الصراعات من أجل السلطة تناقضا أو مفارقة . فالاقتصاد
الجديد بانتاجه لمنتجات متزايدة التنوع ، أدى الى ظهور ضرورة التوحيد
ووضع ضوابط أكثر تحديدا ، كما أدى فى الوقت نفسه الى ظهور حركة
فى الاتجاه المعاكس تحاول زيادة تنوع الأشياء ، بجعلها تتوافق مع تعدد
الضوابط والمعايير الموجودة : وهكذا نجد بعض أجهزة التليفزيون المتنقلة

تملك زرا يسمح بالانتقال من المعايير الأوروبية « بال » و « سيكام » الى المعيار الأمريكي ان . تي . اس . س . وبالعكس .

وهناك تكنيك آخر يحقق نفس النتيجة ، يرتكز على تضمين المنتج نسبة أكبر من المكونات النمطية المتزايدة الصغر بحيث يؤدي جميع هذه المكونات الى تقادى قيود المعيار العام الخارجى . ولكن هذه الطريقة تضاعف فى الوقت نفسه من « المعايير - الفرعية - المسمجة فى « الداخل » والتي بدونها لا يتحقق التناسق والتطابق المطلوب لتشغيل المكونات .

على أية حال ، كلما تم اعداد معيار لنظم الوصل المفتوحة على سبيل المثال - تأتى تقنيات جديدة تجعله مهجورا أو تسلبه أية أهمية . زد على ذلك ، أنه بمجرد وضع القواعد فى مجال الشبكات أو البرامج ، تنتقل المعركة الى مستوى أعلى وأكثر تعقيدا . فعندما يوجد معياران أو أكثر فى حالة تنافس ، تظهر معدات جديدة تسمح للمستخدم بالانتقال من نظام الى الآخر ، ولكن أجهزة التوافق تولد بدورها الاحتياج الى معايير توافق . لذلك نشاهد الآن محاولات تهدف الى خلق ما يمكن تسميته « معايير المعايير » : ولقد تكون مؤخرا فى مجال الاتصالات ، ومن هذا المنظور بالذات ، تجمع اسمه « مجلس المتطلبات التكنولوجية » .

بمعنى آخر ، ان المعركة من أجل السيطرة على المعايير ، يمكن أن تشذب بين مستويات مرتفعة جدا ومستويات أكثر انخفاضا ولكنها لا تتوقف قط - لأنها احدى سمات الحرب الأكثر شمولاً والمستمرة من أجل السيطرة على المعلومات ونقلها وتقنينها . انها احدى الجبهات الحاسمة للصراع من أجل امتلاك السلطة المبنية على المعرفة - صراع لا يقتصر على الأحرار الشائكة للتليفزيون والكمبيوتر والاتصالات ولكنه يحتدم أيضا فى الحانة عند ناحية الشارع وحتى فى مطابخنا .

ثلاثية الجعة والسجق :

منذ زمن طويل ، وضعت القطاعات الاقتصادية أو الدول معايير لضمان سلامة أو جودة المنتجات . ومؤخرا ، فعلوا ذلك أيضا من أجل حماية البيئة . ولكن الحكومات الحمائية تحاول أيضا عن طريق هذه المعايير ابعاد المنافسة الأجنبية أو مساندة سياستها الاقتصادية . فعلى سبيل المثال ، منعت ألمانيا الاتحادية بالفعل ، بيع الجعة القادمة من أى مكان آخر فى أراضيها بجعة أنها « غير نقية » - وهو موقف لم يكن ليغضب تجار وصناع الجعة المحليين .

ولكن ما قيمة الجعة بدون سجق ؟ وبالتالى تم حظر معلبات اللحوم

الايطالية مثلها فى ذلك مثل أغذية أخرى كثيرة مستوردة: كانت تحتوى لسوء حظها على مادة مضادة تعمل على تحسين قوام خثيرة لحم الخنزير والمعجول المعلبة ، وهى مستخدمة بشكل كبير فى بلدان أخرى .

ولجعل الألمان يتراجعون ، تطلب الأمر مفاوضات دبلوماسية مكثفة ، وفى نهاية الأمر التهديد بأن تقيم الجماعة الأوروبية دعوى قضائية . وحاليا لن يدهش أحد أن يرى الجات (الاتفاقية العامة للتعرفة والتجارة) تتبنى أيضا قرارا جديدا خاصا بالمعايير - بهدف تقليل استخدام معايير تخفى ممارسات تمييزية .

ولكن فيما وراء المناورات التنافسية والأهمية التى تمثلها المعايير فى الصراعات العنيفة للتجارة الدولية ، فان شدة « حرب المعايير » يمكن تفسيرها بسبب أكثر عمقا .

ولقد أعرب الفرنسى فيليب ميسين فى مقال مثير عن أن هذا النوع من الصراعات سيتضاعف بالضرورة لأن نسبة المنتجات التى تمثل جزءا من « نظام » فى تزايد مستمر فى الاقتصادات المتقدمة ، مقارنة بالمنتجات « المعزولة » ، مما يضع مشكلة المعايير فى مركز المعارك الصناعية الكبرى .

وتأييدا لهذه الفكرة المهمة ، يمكن اضافة أن الانتاج بمساعدة الكمبيوتر سوف يؤدى الى تنوع ضخم فى المنتجات : ومن ثم فسوف ترتب هذه النظم عناصر الانتاج فى مجموعات وظيفية ، وسوف يزداد عدد هذه العناصر المحتشدة فى المجموعات الوظيفية ، التى تؤلف مجتمعة وحدة وظيفية ذات خصائص لا يمكن أن تستمد منها من مجرد تجميع أجزائها .

وتتفق هذه السمة للأشياء مع مضمون ملحوظة ميسين الذى يرى أن المنتجات التى تمثل جزءا من نظام تضم كميات متزايدة من « مكون مهم غير مادى ، أى كل ما يتعلق بالعمل الذهنى » . وفى الواقع أن تصنيع عدد كبير من الأشياء فى مجموعات صغيرة موجهة لمنافذ بيع خاصة يزيد من حجم المعلومات اللازمة لتنسيق الاقتصاد ككل . مما يجعل دورة الانتاج والتوزيع تعتمد بشكل متزايد على المعرفة .

وفى الوقت نفسه ، ومع تقدم العلم والتكنولوجيا فان المعايير التقنية ذاتها سوف تتطلب معرفة عميقة . وسوف تزداد دقة الاختبارات وطرق القياس ويقل التفاوت : وتتضمن المعايير مزيدا من المعلومات والمعارف المتقدمة .

وفى النهاية ، كلما طرحت المنافسة المبدعة والمجددة فى الأسواق مزيدا من المنتجات الجديدة التى تشبع أحدث احتياجات المستهلكين (التى

تساهم بصورة ما فى خلقها) اقتضى الأمر تطوير المعايير ، وهذا الشيء
فى حد ذاته عامل لنمو البحث العلمى ودفعه الى الأمام •

ويمكن اذن أن نتوقع أن يؤدى الاندثار السريع للعالم الصناعى الذى
ينتمى الى الماضى ، والذى حل محله نظام خلق الثروة الجديد ، الى احتدام
« حرب المعايير » بجوانبها العلمية والسياسية والاقتصادية وكذلك
التكنولوجية على جميع الجبهات •

ان حرب المعايير تزداد اتساعا ، وفى عالم الغد الذى يتشكل الآن
سيملك المنتصرون فى هذه الحرب سلطة ضخمة وذات نوعية عالية جدا •

الفصل الثالث عشر

شرطة أفكار السكواند

ما زال توم فارنوم - ٤٨ عاما - يعيش مع زوجته الاولى ويعمل حوالي ٦٠ ساعة اسبوعيا مقابل ١٦٢ الف دولار سنويا . بالإضافة الى عائد بعض السندات وبوليصة تأمين على حياته بمبلغ محترم . ولكنه عندما يسافر بالطائرة يركب في الدرجة السياحية . وهو يعمل في نفس الشركة منذ عشر سنوات ويشغل موقعه الحالي منذ خمس سنوات . وموقعه الوظيفي يلي قمة التسلسل الوظيفي مباشرة ، وهو يحلم بأن يصبح ذات يوم مديرا عاما للشركة وان كان يدرك ان ذلك ليس بالأمر السهل ، ولهذا يريد ان تضعه الشركة في نفس مرتبة المدير المالي .

ومشكلة توم أنه متخصص ، لذلك يعتبره رؤساؤه غير ملم بما فيه الكفاية بالإدارة العامة . ومن ثم يشعر توم أن تخصصه تحول الى فخ ، وينظر بحسد الى زملائه الذين نجحوا في الخروج من هذا الفخ ووصلوا الى أعلى مستويات الإدارة الحقيقية - مثل آرت ريان نائب رئيس بنك تشيز منهاتن ، أو آد شيفير نائب رئيس ومدير مجموعة لدى جنرال فودز أو جوزفين جونسون نائبة الرئيس المفوضة لشركة اكيبور .

ان توم ذكي ، يقظ ، واثق من نفسه ويحيد التعبير وان كان يميل الى أن يفعل ذلك باستخدام لغة خاصة تبدو عدوانية ، وتسبب الحيرة لمعاونيه أو رؤسائه بحيث أصبحت الصفة الملازمة له على الفور أنه « تكنو قراط » .

أما ريان وشيفير وجونسون فيتمتعون بشخصية واضحة المعالم تماما .
انهم متخصصون في مجال المعلومات « هاجروا » من « نظم المعلومات »
ليرتفعوا الى صفوف الادارة العليا . وعلى النقيض من ذلك فان توم ذو
شخصية مركبة وشبه وهمية ولكنه مع ذلك - وطبقا لدراسة حديثة -
يمثل مجموعة من الكوادر معروفة باسم « مديرو المعلومات » ، وهي مجموعة
متمردة وعنيدة ومدفوعة دائما لتأكيد ذاتها . ويوجد في الولايات المتحدة
حاليا أكثر من مائتي شركة كبيرة لديها « مدير معلومات » أو شخص له
مسمى قريب من ذلك ، في حين لم تكن هذه الوظيفة موجودة منذ بضع
سنوات . وقد تختلف المصطلحات ولكن نجد في العديد من الحالات أن
منصب « مدير المعلومات » يكون أعلى بدرجة أو درجتين من منصب
« المسئول عن معالجة البيانات » ، أو « نائب رئيس نظم المعلومات »
أو « مدير نظم معلومات الادارة » .

هؤلاء المديرون - هم دائما من الرجال ونادرا ما تشغل امرأة هذه
الوظيفة - مسئولون عن ميزانيات ضخمة مكرسة لأجهزة الكمبيوتر
ومعالجة البيانات وخدمات المعلومات . ولذلك فهم موجودون في مركز
حرب المعلومات .

معركة ذات مستويات متعددة :

اذ تناهى اليكم من خلفه الباب ما يقوله مديرو المعلومات المجتمعون في
مؤتمر ما سيتتاح لىكم فرصة سماعهم يعربون عن شكواهم التقليدية :
الادارة العليا لا تفهمهم وأصحاب العمل والرؤساء يعتبرون أقسامهم بالوعة
مالية تضخم الميزانيات بشكل مفرط . بينما نظم المعلومات ذات التقنية
العالية والتي يحسن استخدامها تقلل - فى رأى هؤلاء المديرين - التكاليف
وتولد الأرباح . فضلا عن أن معلومات أرباب العمل ضحلة - وقد تكون
« الكلمة الصحيحة » هي وصفهم « بالجهلة » - فيما يتعلق بأجهزة
الكمبيوتر والاتصالات بحيث لا تسمح لهم بأن يحكموا بفهم على الموضوع ،
كما أنهم لا يتحلون بالصبر الكافى ليتعلموا . ففي الواقع ، لا يوجد حاليا
سوى مدير معلومات واحد من بين كل ١٣ مديرا يستطيع أن يقدم تقريرا
أو تحليلا الى الرئيس أو المدير العام مباشرة .

ولكن اذا كان هؤلاء المديرون يتدمرون فان ذلك لا يعنى اطلاقا أنهم
بلا سيطرة . فمع انتشار الاقتصاد فوق الرمى ترتفع بسرعة كبيرة
الاعتمادات التى تخصصها الشركات لمعالجة المعرفة . ولا تمثل مشتريات
أجهزة الكمبيوتر والنظم المعلوماتية الكلمة سوى جزء من هذه النفقات ،
وان كان هذا الجزء وحده يصل الى مبالغ ضخمة .

وطبقا لمجلة « داتامشن » فان مبيعات أهم مائتى شركة عالمية للمعدات المعلوماتية فى عام ١٩٨٨ تجاوزت ٢٤٣ مليار دولار • وتشير توقعات موضوعية الى أن هذا الرقم سيصل الى ٥٠٠ مليار دولار خلال عشر سنوات • فكل شخص يلعب دورا فى قرارات الشراء وتوزيع الاعتمادات فى هذا المجال يملك بذلك وحده نوعا من التأثير والنفوذ • ولكن ما ينسى « مديرو المعلومات » أن يقولوه فى كثير من الأحيان أنهم يوزعون المعلومات ذاتها ، التى هى مصدر سلطة للآخرين ، ولكنها وبشكل لا يستهان به مصدر سلطة لهم أيضا •

فبمجرد أن تخصص شركة ما بضعة ملايين من الدولارات لتقنيات المعلومات تخوض جماعات عديدة معارك ضارية للاستحواذ على قطعة من الكهكة • ولكن بالإضافة الى الصراعات التقليدية حول المخصصات المالية يجد المديرون أنفسهم وسط صراعات حول المعلومات ذاتها • من الذى سيحصل على هذا النوع من المعلومات أو تلك ؟ من الذى سيسمح له بالوصول الى مخزون البيانات ؟ من سيكون له الحق فى « اضافة » عناصر للبيانات ؟ ما هى الافتراضات التمهيدية التى يتعين ادراجها فى طريقة المحاسبة ؟ أى البيانات تخص أى الأقسام ؟ وهناك سؤال أهم هو من الذى يقرر الافتراضات أو النماذج المتضمنة فى البرامج الاعلامية ؟ هذه الصراعات وان كانت تقنية ظاهريا فانها تؤثر بالطبع على الموقف المالى ومكانة وسلطة الأشخاص والشركات •

وبالإضافة الى ذلك ، فان هذا النوع من الصراعات له انعكاسات واسعة • فالمدير ومعاونوه يزعزعون علاقات السلطة القائمة باعادة توجيه تدفق المعلومات • وتضطر الشركات الى اعادة تنظيم نفسها لكى تستخدم بكفاءة وفاعلية أجهزة الكمبيوتر أو الشبكات الجديدة المكلفة • وكرد فعل ، تفجر عمليات اعادة الهيكلة الرئيسية التى تعقب ذلك صراعات أخرى حول السلطة على امتداد كل الشركة •

ومن ناحية أخرى ، سرعان ما تدرك الادارة الذكية - بايعاز من المسئول عن المعلومات - أن التقنيات المعلوماتية الجديدة لا يقتصر دورها على تقليل ركام الورق أو زيادة سرعة العمليات ، ولكن يمكن أحيانا استخدامها استراتيجيا لغزو أسواق جديدة وخلق منتجات جديدة ودخول مجالات جديدة • لقد سبق أن رأينا « سيتى بنك » يبيع برامج معلوماتية لوكالات السياحة الأمريكية ، وفعلت شركة سينو ترانسبورت اليابانية الشيء نفسه مع شركات النقل بالشاحنات • ولكن هذا الاقتحام لفروع جديدة من الأعمال سرعان ما يبدأ فى تعديل مهمة الشركة وكذلك بنيتها ويثير فى صفوف الكوادر العليا صراعات على السلطة أشد خطورة •

ومما يزيد الأمور تعقيدا ، أن النمو الهائل لأجهزة الكمبيوتر وانتشار الشبكات ، يؤدي الى ظهور مجموعة سلطة جديدة لا تتأخر في الدق على باب الأقسام الادارية : انهم مديرو الاتصالات اللاسلكية والعاملون معهم الذين كثيرا ما يكيّدون لزملائهم مديري المعلومات من أجل تخصيص الموارد والاستحواذ على النفوذ والسلطة . ويثور سؤال ، هل يتعين اخضاع الاتصالات للمعلومات أم تكوين قسم مستقل ؟

بالتالى يجد مديرو المعلومات أنفسهم فى قلب نزاعات متعددة يمكن أن يؤدي بعضها الى ثورات أو أن تمثل هذه الصراعات على الأقل إحدى سماتها ،

معركة بين معسكرين :

تشهد شركة « ميريل لينش » هذا الصراع منذ عدة سنوات ، وهي أشهر الشركات فى مجال استثمارات البورصة فى الولايات المتحدة ، كما أنها تخصص لخدمات المعلومات ميزانية ضخمة .

ففى عام ١٩٧٦ ، حصلت « ميريل لينش » فى عامها الواحد والتسعين على حصيدا اجمالية تجاوزت ولأول مرة الرقم السحري « مليار دولار » . وبعد ذلك بعشر سنوات ، احتلت المعلومات والتكنولوجيا الخاصة بها أهمية قصوى بحيث وضع تحت تصرف دواوين بيترسون ، رئيس العمليات المعلوماتية والاتصالات اللاسلكية ، ٨٠٠ مليون دولار سنويا ، ولم يكن هذا المبلغ سوى جزء من المبالغ المخصصة لخدمات ونظم المعلومات .

كان تنظيم الشركة يعتمد على تقسيمها الى قسمين كبيرين . أولهما قسم « أسواق رؤوس الأموال » حيث يخلق العاملون فى هذا القسم « منتجات » - صناديق متخصصة ، عقود بضمان ، عروض أسهم وسندات - وبالتالي يقدمون تنوعا مذهلا من أدوات الاستثمار . كما كان يوزع أيضا رؤوس الأموال التى تم جمعها . وفى الجانب الآخر ، قسم خدمات التجزئة الذى يتعامل مع حوالى ١١ ألف سمسار أوراق مالية موزعين على ٥ آلاف وكالة لبيع « المنتجات » للمستثمرين .

ويمثل كل قسم من هذين القسمين ما يشبه حزبا سياسيا أو قبيلة مستقلة لها ثقافتها وقادتها الخاصون بها واحتياجاتها المعينة . ويقدم كل منهما متطلبات واحتياجات مختلفة لنظم المعلومات فى المؤسسة .

ويقول لنا جيرالد ايلي أحد نواب الرئيس : « فى قسم أسواق رؤوس الأموال ، كل شيء يتم بشكل لحظى أى فى زمنه الحقيقى [٠٠٠] » .

الأرباح والخسائر وقوائم جرد المخزون والأسعار ، كل شيء يتم بشكل لحظي [٠٠٠] ، كل شيء يجب أن يكون جاهزا في الزمن الحقيقي [٠٠٠] . عندما كنت في قسم « التجزئة » كنت أجد الأمور لا تسير على ما يرام وعندما انتقلت للأسواق دخلت عالما مختلفا تماما [٠٠٠] ، وناسا مختلفين [٠٠٠] ، ومواقف مختلفة . من البدهي أن يعمل مركز البيانات بشكل مختلف . المبرمجون والذين يشرفون عليهم مختلفون . وكذلك المواهب المطلوبة منهم والمعرفة بالأعمال والفهم العميق للمنتجات وتكامل المنتج والتكنولوجيا - لم أر من قبل شيئا متطورا لهذه الدرجة .

وفي ظل هذه الظروف لم يكن غريبا أن يعيش القسمان في حالة توتر دائمة ، خاصة وأن كل قسم يتوقع اسهاما مختلفا من الميزانية الضخمة المخصصة للخدمات وتكنولوجيا المعلومات . فسوق رؤوس الأموال لا تكف عن المطالبة بنتائج آنية شديدة التطور والتعقيد ومحللة تحليليا جيدا ، في حين يحتاج قسم « التجزئة » الى بيانات أكثر ولكن بدرجة أقل من التعقيد والتركيب ومن البقاء والدقة أيضا .

وتحدث الظاهرة نفسها في العديد من الشركات المالية الكبرى الأخرى . ومن الملاحظ أن الشركات التي يتركز نشاطها على جمع وتوريد رؤوس الأموال مثل « سالمون برزرس » و « فيرست بونتن » و « مورجان ستانلي » و « جولدمان ساشيس » تستثمر بشكل أكبر في نظم المعلومات والاتصالات عن الشركات التي تظل موجهة أساسا نحو بيع الأوراق المالية للجمهور العريض مثل شركات « ميريل » و « شيرسون وهوتون » .

ولقد تحول تعارض العسكريين في شركة « ميريل » الى معركة مواجهة مخططة كانت نتيجتها رحيل المدير العام - الذي كان يحابي رجال « سوق رؤوس الأموال » واحتياجاتهم من المعلومات .

غير أن في هذه الحالة بالذات ، لم تكن ميزانية النظم هي العامل الرئيسي وأن كانت كل الاحتمالات ترشحها في المستقبل لأن تحتل مكانا متزايد الأهمية في استراتيجيات الشركات الكبرى ، نظرا لأن أجهزة الكمبيوتر والاتصالات بدأت في تعديل التوجهات والمهام الأساسية للشركات على أعلى المستويات .

انسحاب استراتيجي :

من الأمثلة التي تجسد هذا الأمر ما حدث عندما قرر مصرف « بنك أوف أميركا » (لا « بوا ») توسيع أنشطته في مجال الائتمان .

ففى عام ١٩٨٢ ، كان بنك أوف أميركا يمتلك أصولا تقدر بـ ١٢٢ مليار دولار ويعمل لديه ٨٢ ألف شخص فى وكالات ومكاتب منتشرة من ساكرامنتو (كاليفورنيا) الى سنغافورة . وكان قسم الائتمان وحده يدير أموالا تقدر بـ ٣٨ مليار دولار لحساب ٨٠٠ مستثمر من المؤسسات الكبرى وصناديق المعاشات . وكان من بين العملاء الرئيسيين شركة والت ديزنى و ايه . تى . آند تى . وكايزر آلومنيوم ومؤسسات ثقيلة أخرى فى الاقتصاد الأمريكى . ولكن من المنظور التكنولوجى كان البنك قد تخلف بعض الشيء . وعندئذ قرر توسيع نشاطه فى سوق الائتمان لينافس فى ذلك « بنكرز ترست » و « ستيت ستريت دى بوسطن » والعمالقة الماليين الآخرين فى الساحل الشرقى .

وقد أدرك كليد . آر . كلاوس مدير قسم الائتمان أنه يحتاج لنظام معلوماتى متطور للغاية ، رغم أن النظام القديم كان قد تم تعديله مؤخرا وتكلفت هذه العملية ٦ ملايين دولار ورغم هذه النفقات أثبت النظام القديم فشله ولم يعد يلائم العصر .

وقد مضى الزمن الذى كان « الأرامل واليتامى » يتقدمون فيه بحياء الى خدمات الائتمان فى البنك ليمهدوا لها بأموالهم ويكتبون بتقرير موجز كل ستة أشهر أو كل عام . لقد أصبح العملاء أكثر تشددا . ويملك بعضهم حسابات ضخمة ويريد معلومات مفصلة تم تحليلها من كافة الأوجه . ويملك العملاء الأكثر أهمية أجهزة كمبيوتر قوية وشبكات اتصالات وبرامج تحليل مالى متطورة ، ولكى يستخدموها كانوا يطالبون ببيانات آنية مركبة .

وبالتالى ، استعان كلاوس ومجموعة النظم المعلوماتية فى بنك أوف أميركا بمستشارين ووقعوا عقودا لترتيب أحدث النظم فى مجال ادارة الائتمان . وتم كتابة حوالى ٣٥ مليون سطر من شفرات البرمجة ، وتلقى العاملون ١٣ ألف ساعة من التدريب لاعدادهم لاستخدام النظام الجديد .

وبالرغم من علاج « الصدمة » هذا ، تباطأ الانطلاق . حيث تبين أن البرنامج حافل بالأخطاء . والأمسوا من ذلك أن النظام السابق كان يراكم هو أيضا العديد من حالات التأخير . وبدأ العملاء يتهامون وتزايدت الضغوط .

وفى عام ١٩٨٦ ، تلقت النشرة الداخلية لقسم الائتمان - واسمها « توتل توك » - خطابا مجهولا ينصح كلاوس بعدم تشغيل النظام الجديد . حيث قال المرسل ان النظام الجديد ليس جاهزا بعد . واذا كان كلاوس يعتقد عكس ذلك فلان أحدهم « وضع له عصاية على عينيه » .

غير أن كلاوس لم يكن يستطيع الانتظار . فقوائم حسابات العملاء تأخرت عن موعدها ثلاثة شهور . وكانت الأمور فى حالة سيئة للغاية نتيجة لعدم امكانية العثور على المستندات اللازمة لوضع الأرقام ، وكانت قيادات بنك أوف أمريكا تصرف مبالغ ضخمة تحت مسمى مصروفات مؤقتة و « كلمة الشرف » . وتتابعت الأزمات وتلاحقت المعارك وكانت التدبيلات التى أجريت فى الادارة العليا والتغيرات المفاجئة فى الاتجاهات وتسريح العاملين والتحولات فى الطاقم الوظيفى قد أحدثت آثارها الوخيمة على قسم الائتمان . وفى عام ١٩٨٨ ، انهيار المشروع كلية بينما تبخر ما يقرب من ثمانين مليون دولار . وبشعبور الخنزى تخلى « بنك أوف أمريكا » عن عملية الادارة الائتمانية .

لقد كانت الهزيمة كاملة .

وفى الشهور التى أعقبت ذلك سقطت رؤوس من القيادات : رحل كلاوس والعديد من نواب الرئيس ذوى المراتب العالية (كما رحل ٣٢٠ من اجمالى العاملين لدى المورد الرئيسى للبرامج المعلوماتية والعمارة الالكترونية البالغ عددهم ٤٠٠) .

ورحل أيضا العملاء ومعهم ٤ مليارات دولار وأخيرا رحلت عناصر خدمة الائتمان المختلفة التى كان قد تم بيع جزء منها الى ولز فارجو وتم التخلي عن جزء آخر لـ « ستيف ستريت دى بوسطن » - وهى إحدى المؤسسات الكبرى المتخصصة التى أراد « بنك أوف أمريكا » تحديها فى مجالها .

وكان ذلك أشبه بانسحاب نابليون من روسيا . ان خبراء النظم ، سواء أطلق عليهم اسم مديرو المعلومات أو مسئولو تنظيم النظم أو مسئولو النظم المعلوماتية للادارة يقفون فى الخط الأول فى حروب المعلومات وهم بذلك معرضون لتلقى القنابل من جميع الجهات .

عصر المخ العملاق :

منذ حوالى ثلاثين عاما عندما ظهرت أول أجهزة كمبيوتر فى مكاتب الشركات الكبرى أفاضت الصحافة بالتوقعات والتأملات حول قدوم « المخ العملاق » . وكان من المفترض أن يحتوى هذا المخ العملاق كل المعلومات اللازمة للادارة .

(فى الاتحاد السوفيتى ، اتخذت هذه الأوهام الأولية حول

إمكانية إنشاء بنك معلومات ونظام لاتخاذ القرارات له صفة الشمول ،
شكلا أكثر طموحا . حيث تم تصور بعض أدمغة الكترونية عملاقة تسيطر
عليها هيئة التخطيط التابعة للدولة ، الجوسيبلان ، ولا تقود هذه الأدمغة
شركة معينة ولكن الاقتصاد الوطنى كله) .

وهكذا كان النظام سيحل نهائيا محل الفوضى فى مجال المعلومات .
فلن يكون هناك اهمال ولا غلب بطاقات مكتظة ولا مذكرات تائهة . لن
يكون هناك شك أو تردد .

هذه الرؤى المصابة بجنون العظمة قلبت بشكل كبير من أهمية
التنوع والتعقيد المتزايدين اللذين يتسم بهما الاقتصاد فوق الرمى .
لقد أنكر كتاب هذه الرؤى فى غطرستهم ، دور الصدفة والحدس والقدرة
على الابتكار والخلق فى الحياة الاقتصادية . ولكن أخطر ما فى الأمر كان
وجهة نظرهم التى ترى أن القادة يعلمون بما يكفى لكى يقرروا بشكل
صحيح الاحتياجات المختلفة من المعلومات اللازمة للمستويات الأدنى فى
التسلسل التنظيمى .

لم يكن لقب « مدير معلومات » موجودا فى الشركات الأمريكية ،
ولكن خبراء معالجة البيانات كانوا يكونون نوعا من « الكهنوت » . هذه
الحفنة من المتخصصين كانت تسيطر سيطرة مطلقة على أجهزتها لأنها هى
وحدها التى تعرف كيف تستخرج أية معلومة من هذا « العقل العملاق » ،
ومن ثم كان على كل من يريد معلومات أن يتوجه اليهم . وتمتع كبار
الكهنة بامتيازات احتكارية .

عندئذ وصلت أجهزة الميكرو كمبيوتر ، فى شكل أجهزة كمبيوتر
مكتيبيية .

وهبت العاصفة فى نحو نهاية السبعينات . وأدرك الكثير من
المتخصصين على الفور أن الأجهزة الجديدة ذات السعر الرخيص تهدد
بتآكل سلطاتهم ، فحاولوا منع وصول هذه الأجهزة الى الشركات .
وعارض كبار الكهنة رصد أموال لشراء هذه الأجهزة وسخروا من حجمها
الصغير ومن القدرات المحدودة للجيل الأول من الميكرو كمبيوتر .

ومثلما حدث فى القرن التاسع عشر حينما عجز احتكار « ويسترن
يونيون » بجبروته عن منع الأمريكيين من امتلاك أجهزة الهاتف . اكتسح
تعطش القادة الاقتصاديين للمعلومات مقاومة الخبراء فى القرن العشرين .
وبسرعة كبيرة بدأ آلاف الكوادر فى التحايل على سلطة كبار الكهنة بشراء
معداتهم الخاصة والبرامج المعلوماتية وابعاد روابط واتصالات مستقلة .

وسرعان ما أصبح من المسلم به أن الشركات ستحتاج الى قدرات معلوماتية موزعة ، بالإضافة الى بعض الوحدات الكبيرة ، تحت سيطرة مركزية . وأصبحت الفكرة الخيالية « للمخ العملاق » فكرة مينة واختفت معها السلطة المركزة بين أيدي أساتذة معالجة البيانات .

ولم تعد الكوادر العليا فى حاجة لأن تستجدى بضع دقائق من وقت الكمبيوتر ، بعد أن تحررت من سلطة كبار الكهنة وأصبح لأقسامهم ودوائرهم ميزانية خاصة بالمعلومات لا يستهان بها .

ووجد كبار الكهنة أنفسهم فى موقف قريب من موقف الأطباء الذين أفقدهم الانتشار المتزايد للمعرفة الطبية فى الصحف غير المتخصصة ثم فى وسائل الاعلام وضعهم كاشباه آلهة . فبدلاً من التعامل مع أميين فى مجال الكمبيوتر ، وجد هؤلاء الخبراء أمامهم عددا كبيرا من « المستخدمين النهائيين » الذين يلمون على الأقل ببعض المبادئ ويقرون مجلات متخصصة فى مجال المعلومات ويشترون أجهزة كمبيوتر لأبنائهم ولم يعودوا ينهرون بأى شخص يتكلم أمامهم عن « الروم » (ذاكرة للقراءة فقط) « والرام » (ذاكرة الوصول العشوائى) ان « ثورة الميكرو » قوضت احتكار المعلومات وجردت كبار السادة من سلطتهم .

ولكن سرعان ما أعقبت ذلك ثورة التوصيل والربط بين مختلف الأجهزة التى أدت الى نقل جديد للسلطة .

وكما يحدث فى أغلب الثورات ، فإن ثورة « الميكرو » كانت حركة مضطربة ومربكة للغاية . فقد اندفع مختلف المسئولين واتباعهم لشراء المعدات والبرامج والخدمات التى كانوا يريدونها من كل نوع ، وكانت النتيجة برج بابل الكترونى . ولم تظهر مشكلات ذات أهمية طالما كان الأمر يتعلق أساسا بتنظيم معزولة ، ولكن بمجرد أن أصبح من الضرورى لهذه الأجهزة ان تتحاور مع الوحدات المركزية ومع بعضها البعض ومع العالم الخارجى ، ظهرت مساوئ الحرية غير المحدودة بكل أبعادها .

وعندئذ حذر خبراء الكمبيوتر رؤسائهم وقالوا ان الديمقراطية المعلوماتية تهدد فى النهاية بتقليص سلطات الإدارات العليا نفسها . وبالفعل ، كيف يمكن إدارة شركة بشكل مسئول اذا كان نظام المعلومات ككل لا يمكن السيطرة عليه نظرا لتباين واختلاف الأجهزة والبرامج وتصنيف البيانات الأمر الذى كان يهدد بحوث فوضى هائلة . وكان الوقت قد حان لرد الأمور الى نصابها .

ومع كل ثورة تنشأ فترة من الاضطرابات والتطرف تتبعها فترة يوطد فيها النظام قدمه . وهكذا بدأ أخصائيو معالجة البيانات تساندهم مستويات الادارة العليا في تحويل الثورة الى مؤسسات - واستعادوا أثناء هذه العملية جزءا من تأثيرهم القديم ككهنة كبار .

وحصل مديرو المعلومات الجدد على موارد وسلطة لم يسبق لها مثيل من أجل اعادة النظام الى عالم الكمبيوتر والاتصالات . ولقد تولوا مهمة دمج النظم وربطها ببعضها وصياغة ما يمكن تسميته « شيفرات الطريق الالكترونية » . لقد جمع أسلافهم واحتكروا معلومات مركزية ثم فقدوا لبعض الوقت السيطرة على النظام ، والآن وتحت صولجان المديرين يؤكد المتخصصون الجدد وجودهم من جديد كشرطة معلومات ، فهم يفرضون قواعد تحدد في اجمالها أسس النظام المعلوماتي للشركة .

وتنطبق هذه القواعد بالطبع على المعايير التقنية وأنواع التجهيزات وغالبا ما تنظم وتحدد أيضا سبل الوصول الى بنوك المعلومات المركزية والأولويات والعديد من العناصر المهمة الأخرى . ومن سخريه القدر أن العديد من مديري المعلومات يشيدون الآن ويتغنون بمزايا أجهزة الميكروكمبيوتر التي سبق أن احتقروها بعمق شديد .

ان أسباب هذا التحول واضحة تماما . فأجهزة الميكروكمبيوتر لم تعد هي تلك الأجهزة السابقة الضعيفة بالرغم من وزنها الثقيل الذي كان يصل الى ٤٠ كيلو جراما . لقد اكتسبت مثلها مثل الميني كمبيوتر ومحطات العمل قوة بحيث يمكنها حاليا انجاز جزء كبير من الوظائف التي كانت مقصورة سابقا على الوحدات المركزية .

ولذلك ينادى العديد من مديري المعلومات « بتصغير حجم » الأجهزة وبميزيه من اللامركزية . ويرى الكثير من الخبراء أن « الاتجاه الى تصغير الحجم يأخذ أبعاد الظاهرة » على حين تنتظم تلك الأجهزة الصغيرة في شبكات تسمح باعادة فرض السيطرة المركزية على المعلومات وتخضع لهيمنة خبراء المعلومات الذين ينظمون عملها ، ومن ثم راجت فكرة الادارة بواسطة الشبكات .

ويقول بيل جاسمان أخصائي التسويق لدى دي . آي . سي : « ان الادارة بواسطة الشبكات ليست مجرد مسألة تقنية ولكنها سياسية » . ويعتقد آخرون - طبقا لما أوردته مجلة « داتا ميشن » - أن « الحجج التي قمت لصالح الادارة المركزية بواسطة الشبكات [٠٠٠] تخفى غالبا لدى بعض كوادرنظم المعلومات ، الرغبة في استعادة السيطرة

الشخصية على تشغيل هذه النظم ، تلك السيطرة التى فقدوها خلال السنوات الأخيرة » .

باختصار ، فيما تستخدم حرب المعلومات فى البيئة الخارجية للشركة - والتى كما رأينا تخلق مواجهات بين تجار التجزئة والمنتجين وبين فروع الاقتصاد المختلفة بل وبين الدول - فان حروبا على مستوى أصغر تمزق الشركة داخليا .

وبالتالى يصبح مديرو المعلومات والمتعاونون معهم مقاتلين سواء أرادوا ذلك أم لا ، لأنهم حتى وإن كانوا لا يتصورون وظيفتهم من خلال هذا المنظور فان عملهم يقودهم الى اعادة توزيع السلطات - وان كانت هذه الحقيقة نادرا ما يعترف بها .

انهم يقومون بدور المهندسين ورجال الشرطة فى آن واحد على امتداد طرقنا الالكترونية الكبيرة التى تعيش مرحلة نمو وتطور واضحة . وبما أنهم يحاولون أن يديروا بأنفسهم النظم التى بنوها ، فان ذلك يضعهم فى موقف غير مريح يجعلهم أشبه « بشرطة أفكار الكوادر » .

أخلاقيات المعلومات :

فى ظل هذه الظروف ، يستحق مديرو المعلومات رواتبهم تماما . لأن وظيفتهم مليئة بالصعوبات وتولد توترا عصبيا شديدا ، اذ يصعب وصف مدى تعقيد مهمتهم : فهم فى الواقع مسئولون عن اعداد القواعد التى ستسمح باقامة ودمج نظم المعلومات على مستوى الشركات الكبرى وهى نظم سوف تجعل المعلومات فى متناول كل من يحتاج اليها ، وتمنع التحايل أو التخريب وتحافظ على أسرار الحياة الخاصة ، وسوف تنظم سبيل انتفاع العاملين والعاملات والموردين بمختلف الشبكات وقواعد البيانات وتحدد أولويات كل منهم وتعد عددا لانهائيا من التقارير المتخصصة وسوف تتيح لمستخلمي الشبكات امكانية اضاء مواصفاتهم الشخصية على برامجهم المعلوماتية وتلبية عشرات المتطلبات الأخرى ، كل ذلك فى اطار القيود الخاصة بالميزانية . كما أن ظهور تقنيات جديدة باستمرار ، ومنافسين جدد ومنتجات جديدة يجعل عملية اعادة العمل مطلوبة بشكل دائم .

ويتطلب اعداد هذه المجموعات من القواعد مستوى عاليا من الكفاءة التقنية بحيث ينسى مديرو المعلومات والعاملون معهم التأثيرات الانسانية والبشرية لقراراتهم . ان تخديد من له حق الوصول الى أية معلومات يعتبر

تصرفا سياسيا . واحترام الحياة الخاصة مشكلة سياسية . وتصميم نظام ما بشكل معين بحيث يتلاءم بشكل أفضل مع احتياجات قسم أو دائرة أكثر من احتياجات أقسام أخرى هو أيضا إجراء سياسى ، وينطبق الشيء نفسه على وضع جدول لتنظيم أوقات العمل على الكمبيوتر وما يؤدي إليه من انتظار وتأخير بالنسبة للأقسام التى لا تقع فى ترتيب متقدم فى قائمة الأولويات . أما بالنسبة لعملية تقدير وتوزيع التكاليف فانها تستخدم دائما علاقات سلطة .

لذلك ، فما أن نشرع فى ذكر تنظيم وتقنين المعلومات حتى نتراعى لنا كل أنواع المسائل « شبه السياسية » شديدة الازعاج .

وقد يتورط اثنان من العاملين فى صراع شخصى عنيف . ويمكن أحدهما من الحصول على كلمة السر المناسبة التى تتحكم فى البرنامج ويصل الى ملفات العاملين فيدخل بيانات ضارة فى ملف خصمه ، لا تنكشف حتى اللحظة التى يكون فيها الضحية قد غادر الشركة ووجد عملا فى شركة أخرى . وفى هذه اللحظة تظهر المعلومة الضارة للنور وتؤدي الى فصله من عمله .

وقياسا على ذلك ألا تقل فرص ترقى المستخدم اذا لم يكن يستطيع أو لم يعد يستطيع الوصول الى المصادر المهمة للبيانات ؟

ولا يحتاج الأمر قدرا كبيرا من الخيال لطرح العديد من الأسئلة من نفس النوع . ففي غياب تشريع شامل يحكم هذه الأمور يتعين حاليا على الشركات الخاصة أن تفكر فى التأثيرات الشخصية والسياسية لكل القواعد التى تدار بها نظم المعلومات التابعة لها . ولكن هل يجب أن تترك لها حرية التقدير فى هذه المواضيع التى تمس حقوق الانسان ؟ وإذا كان الرد بالإيجاب فمن فى الشركة سيكون عليه سن القواعد ؟ هل هو مدير المعلومات ؟

نحن هنا نخطو فى أرض مجهولة ونتقدم على طبقة هشة من الجليد . فالقليل منا من لديهم خبرة واسعة بالنسبة للمشكلات الأخلاقية والقانونية وأخيرا السياسية الناشئة عن ضرورة فرض بعض القيود على سبيل المعلومات التى يولدها النشاط الاقتصادى .

فى أغلب الأحيان تفوض الادارة العليا حل هذه المشكلات . ولكن هل يتعين تقاسم سلطة وضع القواعد التى تحكم هذه الأمور مع جهات أخرى ؟ وهل يجب على الشركات أن تشكل داخلها « مجالس معلومات » ، أو حتى

« سلطات تشريعية » مسئولة عن اعداد القوانين الخاصة بالحقوق في مجال المعلومات وعن المسئوليات المتصلة بها وامكانيات الاطلاع عليها ؟ وهل يجب أن تشارك النقابات في هذه القرارات ؟ وهل نحن في حاجة الى « محاكم شركات » للفصل في منازعات الأمن وسبل الوصول الى البيانات ؟ وهل نحن في حاجة الى متخصصين في « آداب المعلومات » لتحديد مبادئ أخلاقية نوعية جديدة ؟

وهل القواعد المطبقة على المعلومات في الاقتصاد ستحدد وتؤثر على مواقف الدولة من حرية المعلومات على صعيد المجتمع ؟ وهل هذه القواعد قد تعودنا على ممارسة الرقابة والسرية ؟ وفي النهاية هل سيتعين علينا أن نقترح ذات يوم على « اعلان للحقوق » كبير وواضح في مجال المعلومات الالكترونية ؟

كل هذه الأسئلة تتعلق بالسلطة وسيترتب على الاجابات عليها انتقال للسلطة داخل الشركة ، وفي النهاية داخل الجسم الاجتماعي ككل .

تناقض متفجر :

كلما أصبحت البيئة الاقتصادية التي في طريقها لتكون مضطربة وغير مستقرة وابتعدت عن حالة الاتزان ، أصبحت احتياجات المستخدمين غير متوقعة .

ان التحولات السريعة تعنى تدخل الصدف والتقلب وهجمات تنافسية تأتي من الجانب غير المتوقع تماما . فنجده مشاريع كبرى تنهار وأخرى صغرى تنجح نجاحا مبهرًا . ان هذه التحولات تعنى تكنولوجيات جديدة وأنواعا من المهن والعاملين وظروفا اقتصادية جديدة لم يسبق لها مثيل اطلاقا .

بالاضافة الى ذلك تتفاقم الأوضاع عندما تصبح المنافسة دامية وعندما تأتي من بلد أو ثقافات مختلفة جذريا عن الثقافة التي تكيقت معها الشركة أصلا ، وهو أمر كثير الحدوث .

وفي مثل هذا العالم ، كيف يستطيع أكثر مديري المعلومات كفاءة أن يحدد مقاما من سيحتاج هذه المعلومة أو تلك ولكم من الوقت ؟

في بيئة مضطربة بهذا الشكل ، يتطلب بقاء الشركات واردا مستمرا من المنتجات والخدمات المبتكرة . الا أن الابتكار يتطلب نوعا من « الجلاسنبوست » أو حرية التعبير ، الداخلية - انفتاح على الخيال ودرجة

من القبول للتفرد الشخصى والملكة الحدس التى أدت فى الماضى الى العديد من الاكتشافات الخصبة ابتداء من النايلون والبويات التى تحتوى على عصارة بعض الأشجار الى بدائل المواد الدهنية فى أطعمة الرجيم .

ومن ثم يظهر تنساقض عميق بين الحاجة الى التنظيم والانضباط الدقيق والرقابة الصارمة فى مجال المعلومات من ناحية ، وضرورة الابتكار من ناحية أخرى .

فكلما اشتدت صرامة القواعد التى توفر الضمانات وسبل الحماية لنظم المعلومات وتحدد مسارها وتفصيلاتها تقلصت القدرة على الابتكار وواجهت الشركة قيودا تعيق عملها .

يتضح من كل ذلك ، أن حروب المعلومات التى تشتعل خارج الشركة وتمس الاقتصاد ككل ، ابتداء من أجهزة القراءة البصرية فى السنوبر ماركت ومعايير المنتجات حتى أجهزة التلفزيون والسياسات التكنو - وطنية ، لها مثيلاتها داخل الشركة ذاتها .

ان السلطة فى الحياة الاقتصادية ستذهب غدا الى الذين يعرفون بشكل أفضل حدود المعلومات . ولكن قبل ذلك ، ستكون حروب المعلومات التى نراها تشتند الآن قد عدلت شكل الأنشطة ذاتها . ولكى نرى فى أى اتجاه سيكون هذا التعديل ، يتعين علينا أن ندرس عن قرب هذا المورد الحاسم ألا وهو المعرفة ، والتى سيؤدى طلبها والبحث عنها الى زعزعة السلطات القديمة وعمليات السيطرة من نيويورك الى طوكيو ومن موسكو الى مونتفيدو .

الفصل الرابع عشر

الحرب الشاملة للمعلومات

ابت حرب المعلومات المحتدمة في ميدان
الاقتصاد العالمى الى تشكيل تصور جديد
للحياة الاقتصادية في الوقت الراهن . ونظرا
لأن المعرفة أصبحت بشكل مضطرب العامل
الحاسم في خلق الثروة بدأنا نرى في الشركة
تنظيما خلاقا لمعرفة جديدة .

اننا نتحدث عن قيمة مضافة نتيجة اعداد وتجهيز المعلومات وتحسين
الموارد البشرية للشركة . ولكننا بدأنا في الوقت نفسه نزج بأنوفنا في
المعلومات التي لا تخصنا . وقد يبدو أن كل شيء مسموح به في هذه
الحروب - كما هو الحال في الحب .

ففى يوم ٢٥ أبريل ١٩٨٥ ، رن جرس الهاتف في مكاتب تكساس
انسترومنت بدالاس ، وطلب صوت ذو نكهة أجنبية موعدا مع المسئول عن
خدمات الأمن في الشركة . وكان صاحب الصوت رجلا سورى الجنسية
يعمل مهندسا كهربائيا ، وكان قد طلب حق اللجوء السياسى للولايات
المتحدة ، ثم عمل لدى تكساس انسترومنت لفترة قصيرة قبل أن يفصل
منها بعد أن حامت حوله الشبهات . ويبدو أنه كان في الأصل ضابطا مهندسا
فى الجيش السورى . قبل أن يهاجر الى الولايات المتحدة بمساعدة وكالة
المخابرات المركزية . وقال انه يريد الآن أن يتصالح مع الشركة ويعود
الى عمله فيها ، مؤكدا أن لديه معلومات عن أسرار مهمة سرقت من الشركة .

وعلى أثر مكالمته الهاتفية أغارت شرطة دالاس فى الفجر على مكاتب
شركة صغيرة للتكنولوجيا المتقدمة اسمها فويس كونترول سيستمز

(نظم التحكم الصوتي) • وكان المؤسس الأصلي لهذه الشركة سمسار عقارات وكان قد سجن بتهمة تهريب المخدرات ، ثم آلت لمجموعة استثمار أخرى وكان مديرها رئيسا سابقا لشركة « يو • اس • تليفون » • واتضح أن هذه الشركة كانت تستخلم عددا من الباحثين السابقين في تكساس انسترومنت ومنهم كزبرى ذاته •

واكتشفت الشرطة ٧٩٨٥ وثيقة منسوخة من أجهزة كمبيوتر فريق البحوث المتقدمة التابع لشركة تكساس انسترومنت وكان هذا الفريق يعمل في مجال تحليل الصوت البشرى • وكان كبار صناع أجهزة الكمبيوتر ومنهم آى • بى • ام • وتكساس انسترومنت قد دخلوا (ولا يزالون) سميما صعبا لاكتشاف الطرق التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر أن تفهم الكلمة المنطوقة (تقوم أجهزة الكمبيوتر بذلك فعلا ولكن بشكل محدود وبتكلفة مرتفعة جدا) ، ويخلم كل هؤلاء المتسابقون أن الفائز يستطيع أن يأمل في تحقيق أرباح خيالية من وراء ذلك • ففي تقدير ميخائيل در توزوس رئيس قسم الدراسات المعلوماتية بمعهد التكنولوجيا في ولاية ماساشوسيتس أن « الذي سيتجاوز الطريق المسدود الذي بلغته الأبحاث حاليا ويتمكن من جعل الآلات تفهم الكلمات المنطوقة سيكون في مقدوره التحكم في مسيرة ثورة المعلومات » •

هل المهندسون الذين تركوا تكساس انسترومنت والتحقوا بفويس مذبنون كما اتهمهم الشركة الأولى بأنهم سرقوا نتائج أبحاث قيمتها ٢٠ مليون دولار ؟

وأثناء الدعوى القضائية أكد ممثلا الادعاء لمدينة دالاس ، تيد شتاينك وجان جاكسون ، أنهم ارتكبوا جريمة • في حين أشار محامو المتهمين توم شالك وجارى ليونارد الى أن كل المواد التي نسخت ليس مكتوبا عليها عبارة « سرى للغاية » التي كان يتعين مبدئيا أن تكون موجودة على جميع الوثائق والمستندات السرية • فضلا عن أن مدير قسم الأبحاث في ذلك الوقت كان الدكتور جورج دودينجتون ، وهو ذكي وبارع ومتمرد على التقاليد وكان كثيرا ما يعلن أن معمله « حر ومفتوح » ، كما كان يؤكد أنه لن تكون هناك اكتشافات حاسمة ما لم يضع باحثو مختلف الشركات والجامعات معرفتهم معا ، والواقعة الأوثق صلة بالموضوع هي أن شركة فويس لم تستخلم على ما يبدو النتائج المعنية •

ولقد أكد شالك أمام هيئة المحلفين أنه عندما كان يعمل في تكساس انسترومنت لم يعتبر في أى وقت من الأوقات أبسط جزء من هذه المواد كإسرار • كما أوضح ليونارد من جانبه أنه أراد فقط الاحتفاظ بسجل

تاريخي للأبحاث التي أجراها ، وإذا كان قد نسخ دليلا معلوماتيا لتكساس فذلك لأن هذا الدليل يضم قائمة زملائه القدامى في مدرسة الأحمد .

ورد الادعاء على جميع هذه الحجج بهذه الكلمات : « هناك شيء لا يستطيعون تغييره وهو أنهم اختلسوا هذه البرامج دون أن يخبروا أحدا بذلك » .

وأعلنت هيئة المحلفين في دالاس أن الرجلين مذنبان بالرغم من أن بعض أعضائها بكوا عند النطق بالحكم . وحكم عليهما بالسجن والغرامة . وقد أطلق سراحهما ولكنهما وضعا تحت المراقبة . واستأنفا الحكم وعند عودتهما الى عملهما ضاعفا على الفور جهودهما من أجل تدريب أجهزة الكمبيوتر على فهم الكلمات الآدمية .

قضية صدقة وهمسات الحب في الفنادق :

يصعب معرفة ما اذا كان التجسس الصناعي في ازدياد ، فعلى حد قول بريان هولستين - عضو لجنة حماية المعلومات لدى الشركة الأمريكية للأمن الاقتصادي - « الوقوع ضحية للتجسس الصناعي أشبه بالاصابة بمرض تناسلي » . قد يحدث ذلك لكثير من الناس ولكن لا أحد يريد التحدث عنه . غير أن القضايا المرفوعة ضد لصوص أو قراصنة المعلومات في تزايد مستمر .

ويعتبر هولستين من الشخصيات النادرة التي فكرت بشكل جدي في قيمة المعلومات وكان يقول منذ بضع سنوات ان « العديد من الشركات لا تفهم حقا أى شيء [٠٠٠] » فهي ما زالت تفكر أساسا بلغة تحركات وانتقالات البشر والمواد » - وكأنها لا زالت أسيرة الاقتصاد الصناعي القديم . وأضاف قائلا : « ان معنى ذلك هو اظهار عجزها عن فهم مدى قيمة المعلومات » .

ولكن هذا الموقف في طريقه للتغير سريعا . فامام اشتداد الصراعات من أجل السيطرة على المعلومات توصلت شركات عدة الى الاعتقاد بأن عليها أن تعرف أكثر عن مشروعات ومنتجات وأرباح المنافسين أو الخصوم . ونجم عن ذلك هذا النمو المنهل للظاهرة المعروفة باسم « الاستخبار التنافسي » .

بالطبع كانت القيادات الذكية تراقب دائما منافسيها ، ولكن معرفة الخصم أصبحت الآن سلاحا أساسيا في حرب المعلومات .

وهناك العديد من الأسباب التي تفسر هذا التغيير . اذ يمكن الآن مهاجمة أى سوق من الخارج بعملية هجومية فائقة السرعة .

فالوقت اللازم لتحقيق تقدم فى البحث العلمى يطول بينما يقصر أجل المنتجات نتيجة لسرعة التطور ، وبالتالي تشبه المنافسة . كل هذه العوامل ساهمت فى تكثيف نشاط التجسس فى مجال الأعمال ، وتنظيمه ووضع مناهج له وهو ما جسدهته وسائل الاعلام بشكل كبير .

وازاء الحاجة الدائمة للابتكار تضطر الشركات الى تخصيص مزيد من الموارد لاعداد منتجات جديدة قد يتطلب انتاج بعضها استثمارات ضخمة من أجل الأبحاث . ويقول جون . د . هالامكا فى كتابه « التجسس فى وادى السيلكون » : « ان خلق رقيقة الكترونية قد يمثل عمل مئات السنين ويبتلع ملايين الدولارات » . ولذلك - على حد قوله - تلجأ الشركات حاليا الى اتباع منهج معكوس أى تفكيك المنتج المنافس بأسلوب منهجى لاكتشاف أسرارته وفهم الأساليب والطرق التى يحقق المنافسون أرباحهم من خلالها .

وهناك سبب آخر شجع نمو التجسس التنافسى : انه الانتشار الواسع النطاق لعمليات تنظيم التخطيط الاستراتيجى ، ففى السابق ، كان هذا النوع من التخطيط مهمة شديدة المركزية يتولاها مجلس متخصص لا يعرض أعماله الا على الادارة العامة . لكن فى الوقت الحالى ، نزلت هذه المهمة فى كثير من الأحيان الى مستوى الوحدات التنفيذية ، وبالتالي يتولاها رؤساء المنتجات ذوو التفكير العملى ، الذين اعتادوا بشكل خاص الالتحام بأرض الواقع .

وعند هذا المستوى ، تمثل المعلومات عن نوايا المنافسين ميزة تكتيكية مباشرة ، كما تمثل عنصرا احتماليا للتوقع الاستراتيجى .

وكل ذلك يساعد فى فهم لماذا تستخدم حاليا ٨٠٠ شركة من بين أكبر ألف شركة أمريكية جواسيس متفرغين ، كما توجد مؤسسات لمحترفى الاستخبارات الاقتصادية تستطيع تزويدهم عملاتها بالمعلومات التى يطلبونها .

فقبل أن تقرر شركة فنادق ماريوت طرح سلسلة الفنادق المنخفضة التكلفة « فيرفيلد ان » فى الأسواق ، أرسلت - طبقا لمجلة « فورتشن » - فريقا من المستطلعين الى ما يقرب من ٤٠٠ مؤسسة منافسة لمعرفة نوع الصابون والمناشف التى تقدمها للعملاء وكيف يتمكن رجال الاستقبال

من حل المشكلات غير العادية التي تصادفهم ، وهل يمكن سماع صوت الفراش من الغرفة المجاورة (وللتحقق من ذلك قام أحد عملاء ماريوت بتقليد هذه الأصوات بينما كان زميله يتسمع من الجانب الآخر للجدار) .

كما استخدمت ماريوت أيضا خبراء للالتقاء بالمديرين الإقليميين للسلاسل المنافسة للتعرف منهم على مستويات الأجور ونوعية التدريب المهني عندهم وعما اذا كان هؤلاء المدبرون راضين عن موقعهم .

وعندما أرادت شيلر جلوب كوربريشن - التي تنتج كبائن الشاحنات الثقيلة - ابتكار موديل جديد نظمت زيارات منتظمة للعملاء المحتملين وطلبت منهم ملاحظات عن المعدات المنافسة تتناول سبع نقاط : استهلاك الوقود ، الراحة ، وضوح الرؤية من خلال الزجاج الأمامي للشاحنة ، سهولة القيادة ، نوعية المقاعد ، مدى سهولة الوصول الى أجهزة التحكم والتوجيه ، مقاومة التآكل . واستخدمت نتائج هذه الزيارات في توضيح الأهداف التي يتعين على فريق المصممين تحقيقها وتجاوزها .

وكما يفعل الجواسيس الحقيقيون يبدأ عملاء الاستخبارات الاقتصادية بدراسة دقيقة للمصادر « المفتوحة » . حيث يدققون في الاعلانات المهنية ورسائل الاعلام والصحافة عموما على أمل العثور على مؤشرات عن المشروعات المنافسة . ويقرأون الخطب ويمحصون عروض العمل ويحضرون الاجتماعات والندوات . ويذهبون للقاء العاملين القدامى الذين لا يطلب أكثرهم سوى الحديث عن الشركات التي عملوا بها .

وقد تلجأ المؤسسات الصناعية الى استئجار جواسيس للتحليل فوق المصانع المنافسة بطائرة عمودية لتقدير طاقتها الانتاجية ويفتشون سلات الورق كما يستخدمون أحيانا طرقا أكثر عدوانية . ولكن من الممكن أن يستعين هؤلاء بدليل التليفون الداخلي لاحدى الشركات المنافسة لوضع خريطة تفصيلية لهيكلها التنظيمي وبالتالي وضع تقدير لميزانية هذه الشركة . وقد أرسلت شركة يابانية خبراء لفحص القضبان الحديدية المؤدية الى مصنع أمريكي منافس : حيث يفترض أن سمك طبقة الصدأ على القضبان تشير الى كثافة الحركة وتبين متى كان آخر مرور عليها ، الأمر الذى يمد الخبراء بدلائل ومؤشرات عن الانتاج .

وهناك من يقومون بزرع الميكروفونات فى غرف الفنادق أو المكاتب التى يتفاوض فيها المنافسون حول الصفقات . ومن الأساليب الخسيسة التى اتبعها بعض موردي العتاد العسكرى أنهم استأجروا جواسيس لكى يعرفوا مقدما قيمة العروض المقدمة من منافسيهم لمشروع للبتاجون لكى

يقسموا عطاءات أقل . ويقال ان بعض هؤلاء الجواسيس حصلوا على هذه البيانات بعد أن رشوا بعض العسكريين .

ان محترفي هذا النوع من التجسس يعتبرون نشاطهم بحثا « مشروعا » عن المعلومات . بل وأظهر استطلاع للرأى أجرته مؤخرا احدى الوكالات مع كبار المسئولين أن ٦٠٪ منهم يعتبرون ان كل الوسائل يجوز استخدامها في مجال التجسس الاقتصادى .

ومع احتدام حرب المعلومات الآن أصبحنا نترك أن المعرفة هى العنصر الاساسى للاقتصاد الجديد ولا يخضع هذا العنصر للقواعد التى تخضع لها الموارد الأخرى . فهو مورد لا ينضب . لكننا لا نزال حتى الآن نجعل كيفية ادارة مورد هو قابل للبيع ، بل ان جزءا كبيرا منه يأتى (وغالبا بشكل مجانى) من العملاء أنفسهم ، وحتى من المنافسين - سواء أرادوا ذلك أم لا . كما أننا لم ننجح أيضا حتى الآن فى فهم الطريقة التى تعمل بها الشركة فى مجموعها لزيادة المعرفة .

المعلومات الخارجة والداخلية :

ان حرب المعلومات تلقى ضوئا جديدا على « الشركة » وعلى العمل الذى ينجز فيها .

ولننس للحظة كل التصنيفات التقليدية للوظائف ، ولننس أيضا درجات التسلسل الادارى ، ولننس كذلك تقسيم العمل . ولنفكر فى الشركة على أنها خلية تنشط بمعالجة المعرفة .

كان من المسلم به فى الماضى أن العمال لا يعرفون شيئا ذا قيمة وأن الادارة العليا وعلى الأكثر مجلس قيادة صغيرا هو القادر على تجميع المعلومات والبيانات النافعة وكانت نسبة العاملين التى تخصص وقتها لمعالجة المعرفة تعد ضئيلة قياسا باجمالى قوة العمل فى الشركة .

ولكننا نرى الآن أن الشركات تهدف أساسا الى تحديث مخزون المعرفة الذى يتقادم بسرعة متزايدة وزيادة رصيدها من المعلومات ، وتحويل البيانات الخام الى معلومات ومعرفة أكثر اعدادا وتجهيزا . وللوصول الى ذلك ، لا يكف العاملون عن « استيراد » و « تصدير » و « نقل » أشكال ومراحل المعرفة المختلفة .

وبعض موظفى الشركات يعملون من الخارج الى الداخل ، أى يجمعون المعلومات الخارجية ويوزعونها فى الداخل . فيستكشفون الأسواق مثلا يتحركون من الخارج نحو الداخل ، يبحثون رغبات المستهلكين من الخارج ويرفعون قيمة البيانات التى يجمعونها وذلك بتفسيرها وتاويلها .

أما موظفو العلاقات العامة فيعملون في الاتجاه المعاكس . انهم يمثلون الشركة أمام العالم الخارجى بادئين بتجميع المعلومات الداخلية ثم توزيعها - بتصديرها . هؤلاء يتحركون من الداخل الى الخارج .

فى حين يبقى المحاسبون أساسا محصورين فى الداخل ، فكل معلوماتهم تقريبا تأتي من الداخل ، كما ينقلون الى الداخل أيضا نتائج عملهم .

والبائعون المهرة يعملون فى الاتجاهين . انهم ينشرون المعلومات ولكنهم أيضا يجمعونها من الخارج لتمريرها الى الداخل بعد ذلك .

كل هذه الوظائف ترتكز على معالجة « تدفق » البيانات أو المعلومات أو المعرفة . ولكن هناك وظائف أخرى تتلاقى معها ، وتكون مسئولة عن اتصال « مخزون » البيانات والمعلومات والمعرفة التى تملكها الشركة والعاملون فيها الى مستوى أعلى .

فبعض الموظفين الذين يمارسون أعمالا ذهنية يتمتعون بملكة الابتكار ويستطيعون إقامة روابط وعلاقات جديدة وغير متوقعة بين مفاهيم متباعدة ، أو يكسبون الأفكار القديمة مظهرا جديدا . وهناك آخرون « يصيغون » وينقحون الأفكار الجديدة وذلك بمقابلتها منهجيا بالضرورات الاستراتيجية وبالاختيارات العملية بحيث يتم استبعاد الأفكار التى لا تلبى الاحتياجات .

اننا جميعا نفعل مثل هذه الأشياء فى الحياة ، فى أوقات مختلفة . ولكن بينما تزيد أهمية أية وظيفة أو تقل تبعاً لمهارات أو لقدرات معينة ترتبط بها ، لا تراعى التصنيفات التقليدية للوظائف ولا التوجيهات الإدارية هذه الاعتبارات المميزة وتأثيراتها بلغة السلطة .

فعند كل مرحلة تقريبا من معالجة المعرفة ، يكتسب بعض الأشخاص أو التنظيمات بعض السلطة بينما يفقدها آخرون . وهكذا نرى نزاعات تتحول أحيانا الى حروب معلومات تحمل طابعا شخصيا ، وتدور حول أمور مثل : معرفة من الذى ستوجه له الدعوة لاجتماع ما ، ومن سيدرج اسمه فى قائمة المدعوين ، ومن سيتصل مباشرة برئيسه ، أو على النقيض من سيتعين عليه تسليم أوراقه ومستنداته للسكرتارية الخ . هذه الممارك التنظيمية - « حروب المعلومات المصغرة » هذه كما يمكن تسميتها - لا تمثل فى حد ذاتها شيئا جديدا ، فهي سمة دائمة لكل نشاط جماعى . ولكن مع نمو الاقتصاد فوق الرمزى تأخذ معنى جديدا .

وبما أن المعالجة الجيدة للمعرفة تمثل فى النظام الجديد لخلق

الثروة أداة حاسمة ، يتعين على محاسبى القرن الواحد والعشرين إيجاد طرق يمكنها أن تحسب بدقة القيمة الاقتصادية المضافة بواسطة أنشطة المعلومات المتنوعة . وعندئذ يمكن أن تأخذ تقديرات الأداء الشخصى والجماعى فى الاعتبار الاسهامات التى قام بها العاملون لزيادة المعرفة .

فالجىولوجى الذى يكتشف الآن حقل بترول كبيراً تكافئه شركته بسخاء لأنه زاد من مخزونها . وغداً ، عندما سيتم الاعتراف بأن موارد المعرفة هى أهم الموارد كلها ، فقد تتوقف المكافآت - جزئياً على الأقل - على قدرة الموظف على زيادة الرصيد المعرفى لشركته . وفى المقابل ، يتعين توقع نزاعات على السلطة أكثر تعقيداً من أجل السيطرة على أصول المعرفة والعمليات التى تولدها .

تعميم التجسس :

اننا نشاهد تغيرات فى موقف المسئولين الذين بدءوا يعيدون النظر فى أفكارهم المسبقة عن دور قوة العمل لديهم . من الآن فصاعداً ، ينتظر من العاملين أن يسهموا بشكل مضطرب فى إثراء المعرفة الاجمالية للشركة ، بالإضافة الى تدعيم ترسانتها من الاستخبارات الخاصة بالمنافسين .

تقول ميندى كونلر ، رئيسة « إلبيجثون المشركون » ، وهى شركة تمه الشركات اليابانية والأمريكية على حد سواء بمعلومات عن منافسيها ، ان رؤية اليابانيين لهذا النوع من عمليات جمع المعلومات أشمل بكثير من الأمريكين . فبالنسبة للكوادر اليابانية يمثل جمع المعلومات جزءاً من العمل العادى ، ولكن كما تقول رئيسة هذه الشركة : « اذا طرحت سؤالاً حول هذا الموضوع على خريج من جامعة هارفارد فسيجيبك بأن تلك مهمة رجال الأرشيف » .

غير أن الصورة أخذت تتغير الآن . ففى شركة جنرال ميلز يتعين على كافة العاملين أن يساهموا فى جمع المعلومات عن الشركات المنافسة . حتى ان الحراس ذاتهم عندما يتم ارسالهم لاجتماع التموين والتوريدات يجب أن يسألوا البائعين عما يشتريه المنافسون وما يفعلونه اذا أمكن .

ان شركات الهاتف الأمريكية تنظم ندوات وتوزع نصوصاً لكى تشرح لكوادرها طرق ومميزات عمليات جمع المعلومات . وقد بلغ الأمر بشركة باير أنها تجرى تدريبات فى القسم المختص بذلك لكى يدرك العاملون أهمية الأمر . وتلعب جنرال اليكترىك الاستخبار التنافسى مباشرة فى تخطيطها الاستراتيجى .

وتقربنا هذه الممارسات فى حدها الاقصى من مفهوم للشركة يعتبرها آلة قتال تبنى فى اجمالها من اجل حرب المعلومات .

خطا بنسبة ٧٥% :

وبينما اولت الصحافة الاقتصادية بعض الاهتمام - وان كان سطحيا - لنمو ظاهرة تجسّس الأعمال ، فانها لم تقل شيئا تقريبا عن العلاقات التى تربط هذا النشاط بانتشار نظم المعلومات وبالدور المتزايد للمديرين المسئولين عن هذه النظم وان كان الربط بينهما لا يصعب اكتشافه .

ويمكن ان نتخيل بسهولة ان يطلب قسم التجسس فى شركة ما من مدير المعلومات ان يساعده فى تجميع معلومات عن منافس معين . ويجب على المدير المذكور ان يهتم بشكل متزايد ليس فقط بنظم المعلومات الداخلية ولكن ايضا بالروابط الالكترونية التى تسمح بالوصول الى قواعد البيانات الخاصة بالشركات الأخرى ، وبمعنى آخر فانه يتحكم فى مجموعات معدات وأجهزة تسمح باجتياح المحيط الالكترونى - حتى وان كان فى مدى محدود - للموردين والعملاء وآخرين . وقد تكفى للوصول الى المنافس وصلة واحدة محسوبة بشكل جيد .

ولقد تمكن ثلاثة جواسيس معلوماتيين من ألمانيا الغربية ، من الوصول الى بيانات تتعلق بالتسلح النووى وبمبادرة الدفاع الاستراتيجى الأمريكية ، وذلك بالنفوذ الى ٤٣٠ جهاز كمبيوتر ، واستمر هذا الاختراق مدة تزيد على العام . وقد استهدفوا بشكل خاص ثلاثين جهازا تقريبا تمثل جزءا من شبكة أقامتها وكالة مشروعات ابحاث الدفاع المتقدمة ، وهى وكالة تابعة للبيتاجون . ولم يتم رصد هؤلاء الجواسيس الا عندما لاحظ كليفور دستول - وهو هيبى سابق أصبح رئيسا للنظام المعلوماتى فى معمل لورنس بريكىلى - فرقا قلده ٧٥% بين محتويات مجموعتين من البطاقات .

ويظل العديد من شبكات الشركات معرضا لاختراق لصوص أو جواسيس معينين ، قد يكون من بينهم عاملون فى الشركة أو عاملون سابقون استغل منافس سخطهم على شركتهم السابقة فأخضعهم له . وطبقا لمجلة « سيكرام » التى يصدرها معهد مهندسى الكهرباء والالكترونيات « يستطيع المشاركون فى أغلب الشبكات ذات المدى المحلى اضافة أجهزة ربط « مودم » لأجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بحيث يخلقون طرق وقنوات ربط جديدة داخل النظام بدون علم المسئولين » .

وعندما يستطيع العملاء الوصول الكترونيا لقوائم مخزون الشركة وعندما يتقاسم الموردون مع المشتري أسرار المنتجات التي يعيها فان التحديد والحصر وكلمات السر لا تستطيع منع وجود تهديد حقيقي باختلاس المعلومات لصالح منافس ما .

ولكن الوصول الى المعلومات لا يتم بالضرورة بشكل مباشر . اذ يمكن أن يتحقق أيضا باستخدام وسطاء بعضهم يجهل الدور الذي يقوم به . فوكالة المخابرات المركزية الأمريكية لديها مخبرون يدركون ما يقومون به وآخرون ليسوا كذلك . وبإمكان جواسيس الأعمال أيضا أن يستغلوا طرفا ثالثا للحصول على المعلومات .

فعلى سبيل المثال ، اذا تم ربط سلسلتين من محال البيع بالتجزئة مثل وال - مارت وكيه - مارت بأجهزة كمبيوتر أحد الموردين ، كم من الوقت سيمر قبل أن يأتي فريق شديد الحماس من فرق التجسس الصناعي أو ذئب من عشيرة « الاستشاريين » المتزايدة العدد في هذا المجال ويقترح فك الشفرة العديدة واكتشاف كلمات السر للوصول الى الوحدة المركزية للشركة الصناعية أو اختراق خطوط اتصالاتها اللاسلكية ونهب قواعد بياناتها ؟ واذا كان قد تم اختراق شبكة أبحاث عسكرية أمريكية بواسطة المخابرات السوفيتية عن طريق بعض الجواسيس المسلحين بأجهزة كمبيوتر شخصية فقط ، وكانوا يعملون في هدوء من مواقعهم في ألمانيا الغربية ، فأي أمن هذا الذي تستطيع أن تمتلكه الشبكات التجارية وقواعد بيانات الشركات التي تعتمد عليها حاليا حياتنا الاقتصادية ؟

إن هذا المثال افترضى تماما : فنحن لا نحاول أن نوحى بأي شكل من الأشكال أن شركتى وال - مارت أو كيه - مارت قامتتا بمثل هذه الممارسات أو فكرتا قط في القيام بذلك . ولكن يوجد حاليا الآلاف من نظم التبادل الالكتروني للبيانات ، وتفتح التقنيات الجديدة إمكانات مذهشة لجميع هذه البيانات سواء بشكل مشروع أو غير مشروع .

وبقليل من القدرة على التخيل ، يمكن افتراض أن يقوم فريق الاستخبار التنافسى بتركيب معداته وأجهزته في مواجهة محل مهم ، ويراقب من الجانب الآخر من الشارع الاشارات المرسله من أجهزة قراءة الشفرة . وبالتالي ، يستطيع أحد المنافسين أو المنتجين أن يحصل على حصاد غني من المعلومات فور ارسالها . وقد أوضحت الاكتشافات التي تمت في سفارة الولايات المتحدة في موسكو أنه أصبح حاليا من الممكن تقنيا تركيب معدات تنسخ حرفيا الحروف التي تدقها على الآلة الكاتبة سكرتيرة المدير العام لشركة منافسة .

ولكن حرب المعلومات الشاملة قد لا تقتصر على الجمع السلبي للمعلومات . فالاغراء للقيام « بعمليات تجارية سرية » يتزايد باستمرار، لذلك لم يستبعد المستشار المتخصص جوزيف كوات أن نرى ذات يوم شركة تمر بضائقة تقوم بادخال طلبيات مزيفة فى أجهزة كمبيوتر شركة منافسة لدفعها الى انتاج كميات كبيرة من موديلات لا يوجد عليها اقبال وكميات قليلة جدا من الموديلات ذات القدرة التنافسية .

كما أن الثورات الجارية فى مجالات الفيديو والبصريات والصوتيات ستسمح قريباً بالتجسس أيضاً على الاتصالات المباشرة بين شخصين والتدخل فى هذه الاتصالات وتزييفها ، حيث تتيح تقنية توليف الصوت إمكانية تزييف صوت مدير ما واستخدام الهاتف لاعطاء تعليمات مضللة لارؤوسيه . وفى هذا المجال لا توجد حدود لما يمكن تخيله .

كل هذه التهديدات أدت بالطبع الى نمو تكنولوجيات الدفاع . فبعض الشبكات الآن تطالب المستخدمين لها ببطاقة خاصة ترسل كلمات سر تتزامن مع برنامج فى الكمبيوتر المطلوب التعامل معه . وهناك نظم أخرى تستخدم البصمة أو سمات جسدية أخرى، بل وحتى سمات سلوكية للتأكد من هوية المستخدم قبل التصريح له بالدخول . أحد هذه الأجهزة يرسل فى عين طالب الاستخدام حزمة من الأشعة تحت الحمراء ضعيفة الشدة للتعرف خلف الشبكية على الرسم الخاص للشبكة الدموية والذي لا يشترك فيه اثنان . وهناك جهاز آخر يحدد هوية المستخدم عن طريق ايقاع ضرباته على لوحة المفاتيح .

ولكن بسبب تكلفتها العالية ، يقتصر استخدام الطرق المتطورة والمعقدة للتشفير ، على الصناعات المرتبطة بالدفاع الوطنى أو المؤسسات المالية - خاصة البنوك وذلك لعمليات التحويل الالكترونية للأموال . ولكن جنرال موتورز تقوم بتشفير جزء من المعلومات التى تمر فى شبكة التبادل التابعة لها ولكن ليس هذا كله الا جانباً واحداً من جوانب حرب المعلومات .

ففى كل مستوى من مستويات الحياة الاقتصادية نجد أنفسنا فى قلب حروب معلومات ومقاتلين يحاربون من أجل السيطرة على المورد الذى يتضح أنه أكثر الموارد حسماً فى عصر السلطات الجديدة .

الباب الرابع:

السلطة داخل الشركة المرنة

الفصل الخامس عشر

سقوط نظام الحويفلات

لقد بدأت بالفعل الحرب من أجل التفوق
الاقتصادي في القرن الواحد والعشرين • وفي
هذا الصراع العالمي من أجل السلطة ، تظل
الأسلحة التكتيكية الرئيسية تقليدية : تشير
عناوين الصحف كل يوم إلى مناورات تقنية
وأجراءات حماية وتقنيات مالية وهلم جرا •
ولكن التسليح الاستراتيجي الحقيقي حاليًا ،
كما هو الحال في النظام العسكري ، يعتمد
على المعرفة •

وعلى المدى الطويل ، تعتبر منتجات العمل الذهني هي الشيء المهم
حقيقة بالنسبة لكل أمة : البحث العلمي والتكنولوجي ، تدريب القوى
العاملة ، البرامج المعلوماتية المتطورة ، تحسين الإدارة ، الاتصالات فائقة
التطور والتقدم والشبكات المالية الالكترونية • هذه هي المصادر الرئيسية
للسلطة في المستقبل • ومن بين هذه الأدوات الاستراتيجية لا يوجد ما هو
أهم من التفوق في مجال التنظيم - خاصة تنظيم المعرفة ذاتها •

وكما سنرى فإن ذلك يمثل الرهان الرئيسي للهجوم الحالي على
البيروقراطية •

هادمو البيروقراطيات :

لقد غذى رجال الأعمال لزمن طويل الوهم القائل بأن البيروقراطية
مرض خاص بالدولة • ومن ثم اعتبر أن الموظفين كسالى وطفيليين وأخطا
في حين قدمت كوادرات الاقتصاد الخاص على أنهم ديناميون ومنتجون ويسعون
لاكتساب العملاء • غير أن البيروقراطية تعيثُ فسادا في الشركات الخاصة

كما فى القطاع العام • فى الواقع تعاني العديد من الشركات الكبرى ذات النطاق العالمى من تصلب المفاصل كاية وزارة سوفيتية ، كما أنها لا تهمل عنها عجرة وغطرسة •

والآن ، يجرى البحث فى كل مكان عن طرق جديدة للتنظيم • فى الاتحاد السوفيتى وأوروبا الشرقية كانت القيادة السياسية تخوض حربا ضد عناصر بيروقراطيتها ، بينما أخذت حكومات أخرى تبيع شركات القطاع العام وتحاول تجربة ربط الأجر بالكفاءة فى الدوائر الحكومية ، بالإضافة الى العديد من الابتكارات الأخرى •

ولكن الشركة الخاصة تتميز بأنها أكثر تقدما من حيث ادخال نماذج تنظيمية جديدة • ولا يمر يوم دون أن يدين مقال أو كتاب أو محاضرة ، الأشكال القديمة للتسلسل الهرمى للسلطة •

وينشر الشيوخ الروحيون لعلم الادارة العديد من الدراسات عن شركات تتجه نحو أساليب جديدة ، ابتداء من « الأبحاث السرية » لدى توشيبا الى الهيكل المضاد للتسلسل الهرمى لدى تاندم كمبيوتر • ويتصح المسئولون بالاستفادة من « نظرية الفوضى » ، وتظهر آلاف الصفات السحرية وآلاف النزوات التى سرعان ما تطرح جانبا بنفس سرعة ظهورها •

وبطبيعة الحال ليس من المتوقع أن يختفى التنظيم البيروقراطى • فهو لا يزال مناسبا لبعض الوظائف • ولكن من الآن فصاعدا استقرت الفكرة القائلة بأن الشركات اذا تشبعت بالهيكل المركزية والبيروقراطية القديمة التى ازدهرت فى عصر الصناعة ، فإنها تعرض نفسها للاقلاص والتدهور تحت ضغط المنافسة •

فى المجتمعات الصناعية ، حتى وان كانت مقاليد الأمور فى أيدي قادة يتمتعون بسحر الشخصية ومناهضين أحيانا للبيروقراطية ، فإن البيروقراطيين هم الذين يديرون عجلة الأمور نيابة عنهم • وأيا كان أسلوب وشخصية كبار المسئولين عن الشرطة والجيش والشركات الكبرى والمدارس والمستشفيات ، فإن تنظيم كل هذه المؤسسات هو تنظيم بيروقراطى •

ان الثورة على البيروقراطية تهاجم فى الحقيقة الشكل القالب للسلطة فى العصر الصناعى • وهى تتطابق مع التطور الذى يقودنا نحو اقتصاد القرن الواحد والعشرين ، ولذلك فإن أولئك الذين يخلقون المناهج التنظيمية التى تكسر قيود البيروقراطية ، سواء أكان ذلك فى الشركات أم الدولة أو فى المجتمع المدنى ، هم ثوريون حقيقيون •

الحوصلات والقنوات :

وتنطوى كل بيروقراطية على سمتين أساسيتين يمكن تسميتهما
« بالحوصلات » و « القنوات » .

وبالتالى تكون السلطة اليومية داخل هذه البيروقراطية - أى السيطرة
الجارية على العمليات - فى يد نوعين من الكوادر هما : الأخصائيون
والمديرون .

وتستمد الكوادر المتخصصة سلطتها من السيطرة على المعلومات التى
تملكها الحوصلات ، أما المديرون فيستمدون سلطتهم من السيطرة على
المعلومات التى تنساب فى القنوات . ويمثل نظام السلطة هذا العمود
النفقى للبيروقراطية وهو الذى يتعرض حاليا للمراجعة ولل هجوم العنيف
فى الشركات الكبرى فى العالم أجمع .

قد تبدوا لنا البيروقراطية وسيلة لتنظيم العاملين طبقا لوظائفهم ،
ولكنها أيضا وسيلة لتجميع « الوقائع والحقائق » وتصنيفها . على كل
حال ، الشركة المقسمة بوضوح الى أقسام متطابقة مع المهام أو الأسواق
أو المناطق أو المنتجات ، هى مجموعة من « الحوصلات » التى
تتجمع فيها المعلومات ثم تتدفق فى القنوات ، لكل منها محتواها من
المعلومات المتخصصة والتجربة الشخصية . فالبيانات الهندسية تذهب
الى المهندسين وبيانات المبيعات الى قسم المبيعات .

وقيل وصول أجهزة الكمبيوتر ، كان « التحوصل » هو الطريقة
الرئيسية لتنظيم المعرفة من أجل انتاج الثروة ، وكانت الميزة المهمة للنظام
هو أن يبدو للوهلة الأولى وكأنه قابل للامتداد الى ما لا نهاية . اذ كان
عدد الحوصلات غير محدود نظريا .

ولكن عمليا بدأت الشركات والحكومات تكتشف حاليا أن هذا النوع
من التخصص له حدوده . ولقد ظهرت هذه الحدود أولا فى مجال الخدمة
العامة ، عندما وصلت بعض الادارات الى أحجام مهولة بلغت معها نقطة
اللاعودة . ولتستيع مثلها الى شكوى جون . اف . ليهمان جينيور الذى
كان حتى وقت قريب وزيرا للبحرية .

لقد صرخ لزملائه أثناء احدى المآدب أن الوحدات الحويفية قد نمت
فى البتاجون لدرجة أنه أصبح « من المستحيل لى أو لأى شخص من
الجالسين حول المائدة أن يصف بدقة [٠٠٠٠] النظام الذى يتعين أن
يعمل به وداخله » .

واصطدمت الشركات الكبيرة الخاصة بحدود التخصص التنظيمي بعد أن بلغت هي أيضا أحجاما عملاقة . وحاليا تشهد هذه الشركات ، الواحدة تلو الأخرى ، انهيار نظامها الحويصلي تحت وطأة وزنه ذاته ، وليس حجمه وحده الذي يفسد هذا النظام .

السلطة مقابل العقل :

ان مجتمعنا يتنوع تاركا وراءه العصر الصناعي . لقد كان الاقتصاد الصناعي القديم متكيفاً مع مجتمع الانتساج بالجملة ووسائل الاعلام الجماهيرية الخ ، أما الاقتصاد فوق الرمزي فيتوافق مع مجتمع يتناقض مع كل هذه المفاهيم ، وينطبق ذلك على أساليب الحياة الشخصية والمنتجات والتكنولوجيا ووسائل الاعلام ، فكل ذلك يتجه نحو عدم التجانس والتباين على نحو متزايد .

ان التنوع يأتي معه بالتركيب والتعقيد ، وبالتالي تحتاج الشركات لكي تعمل الى كمية متزايدة من البيانات والمعلومات والمهارة . ويتراكم كل ذلك بكميات ضخمة في حويصلات يتزايد عددها باستمرار ويتحدى تكاثرها كل فهم بحيث تصبح كل حويصلة متخمة لدرجة الانفجار .

وفي الوقت نفسه ، تحدث التغيرات بسرعة كبيرة لدرجة لا تستطيع البيروقراطيات متابعتها . فارتفاع سعر الين في طوكيو يسبب عمليات بيع وشراء فورية في زيورخ أو لندن ، ويثير مؤتمر صحفي يعرضه التلفزيون في طهران رد فعل فوري في واشنطن ، وتدفع ملحوظة يرتجلها أحد السياسيين حول الضرائب المستثمرين والمحاسبين للإسراع باعادة تقييم شروط أحد عروض الشراء العلنية .

ان تسارع التغير يجعل معرفتنا فانية - سواء اكانت هذه المعرفة تتعلق بالتكنولوجيا أم الأسواق أم الموردين أم الموزعين أم العملات الأجنبية وسعر الفائدة أو أذواق المستهلكين وجميع المتغيرات الأخرى للحياة الاقتصادية .

وهكذا يتعرض اجمالي موارد الشركة من بيانات وكفاءات ومعرفة لعمليات تدهور وتجدد مستمرة طبقاً لبورة متزايدة السرعة . وينجم عن ذلك ، أن الحويصلات القديمة التي تكدمت فيها المعرفة تبدأ في التدهار ، بينما تكتظ حويصلات أخرى بشكل خطير ، وتصبح ثالثة متعطلة لأن المعلومات التي تحتويها قديمة وغديمة النفع . هذا بالإضافة الى أن العلاقات التي تربط كل هذه الأقسام والدوائر أو الحويصلات لا تكف عن التغير والتبدل .

ومعنى ذلك باختصار أن النموذج الحويصلي المصمم لعام ما لم يعد مناسباً للعام الذى يليه . ومن الصعب تغيير التنظيم فى هذه الحالة طالما كان توزيع البشر والميزانيات يتم طبقاً للنموذج ، لأن أية محاولة تغيير أو تعديل هيكلية ستشعل صراعات على السلطة ، ومن ثم كلما زادت سرعة التطور فى العالم الخارجى تضاعفت ضللة الهياكل البيروقراطية وازدادت شدة التوترات والصراعات الداخلية .

غير أن المضايقات الحقيقية لا تبدأ إلا عندما يلم الاضطراب بالسوق والاقتصاد أو المجتمع ككل فتواجه الشركة مشكلات من نوع جديد تماماً أو تتعرض لظروف لم يسبق أن واجهتها من قبل . وعندئذ يتعين على متخذى القرار مواجهة الموقف الجديد الذى لا تتوافر عنه معلومات فى الحويصلات . وكلما تسارع ايقاع التغيير الاقتصادى - وهذا شيء لا يتوقف - تضاعف عدد المواقف الفريدة .

ففى يوم ٣ ديسمبر ١٩٨٤ علم مسئولو شركة « يونيون كاربايد » عند استيقاظهم من النوم أن تسرباً حدث فى مصنعهم للمبيدات فى بوهاى بالهند وتكونت سحابة سامة تسببت فى وقوع كارثة تعتبر من أسوأ الكوارث فى التاريخ الصناعى . فقد لقي أكثر من ٣ آلاف شخص مصرعهم وأصيب أكثر من ٢٠٠ ألف آخرين . وكان يتعين اتخاذ قرارات فورية إذ لم يكن من الممكن اللجوء للعمليات العادية . يده التعقيد والبطء .

وهناك أحداث أخرى لا مثيل لها ، وإن كانت أقل خطورة بكثير ، تسقط كحبات البرد على القيادات ، ففى اليابان ، يكتشف المسئولون فى « موريناجا شوكولايت » أن مجرماً مجهولاً يسمم منتجاتهم . وفى بريطانيا اضطرت « جينيس » فجأة الى مواجهة الفضيحة الناجمة عن عملية تدليس فى السندات ، وفى الولايات المتحدة وجدت بنزويل وتكساكو نفسيهما مدفوعتين فجأة فى دعوى قضائية هائلة ، وأرغمت مانفيل كوربوريشن على اعلان الافلاس نتيجة لمعاوى قضائية تتهمها بتعريض العاملين فيها الى استنشاق مادة الأمينت أو الحرير الصناعى . كما اضطرت سى . بى . اس الى دفع غارة خاطفة شنها عليها تيد ترنر فى محاولة لخفض أسعار أسهمها . واضطرت « يونيتيد إيرلاينز » لمواجهة عرض شراء علنى غير مسبوق طرحه طياروها ، وانهار هذا العرض بعد ذلك وأحدث خسائر كبيرة فى وول ستريت . إن أحداثاً من هذا النوع - كثير منها أقل اتساعاً ولم يلفت الانتباه - تضع القيادات بدون سابق انذار فى مواقف لم يستعدوا لها - هم وبيروقراطيتهم - بشكل مناسب .

وفي هذه الحالات التي يصعب فيها اللجوء الى حويصلة معلومات محددة مسبقا يصبح البيروقراطيون شرسين . ويبدون في التقاتل من أجل مناطق نفوذهم وميزانيتهم والعاملين معهم والمعدات والأجهزة التي تحت سيطرتهم - ومن أجل السيطرة على المعلومات . ان هذه المعارك تعبئ كمية ضخمة من الطاقة والقدرات الانفعالية ، ولكن بدلا من أن تساعد في حل المشكلات تستهلك كل هذه الموارد البشرية في صراع عقيم . والشئ الأسوأ أن هذا الصراع بين الاخوة يقود الشركة الى التصرف بشكل غير عقلاني . وتتلشى « عقلانية » البيروقراطية التي طالما حظيت بالتمجيد ، وتذهب أدراج الرياح ، وتحل السلطة - العامل الموجود دائما - محل العقل في اختيار القرارات .

« الجمل - الفيل » والجمرة :

عندما يقع حادث استثنائي خارج نطاق اختصاص المعلومات المتوفرة في الشركة التي تفاجأ به ، فإن رد الفعل الغريزي هو تجاهل هذا الحدث . ولقد طبق تكتيك التعمية هذا عند ظهور أولى السيارات الأجنبية في السوق الأمريكية . فتلك الحفنة من سيارات « أوبل » الصغيرة و « سيتروين » التي شوهدت في الشوارع نحو نهاية الخمسينات لم تثر لدى بيروقراطيي ديترويت سوى شعور بالامبالاة . وحتى عندما بدأت أفواج الفولكس فاجن تنساب في شوارع أمريكا ، فضل عمالقة صناعة السيارات تجاهل الأمر ، اذ لا تضم شركاتهم دوائر مسئولة عن محاربة المنافسة الأجنبية ، ولا توجد حويصلات تحتوى المعلومات الضرورية لذلك .

وعندما تضطر البيروقراطيات لمواجهة مشكلة لا تدخل في نطاق أى من الحويصلات الموجودة تحت أيديها ، فإنها تتبنى سلوكيات نمطية معينة . أولها اتخاذ بعض التدابير الدفاعية المبدئية وقد يتبع هذا اقتراح تكوين وحدة جديدة (تكون تحت ادارة صاحب الاقتراح) . وعلى الفور ينظر الى الاقتراح على أنه سيسبب قطع الاعتمادات المخصصة للدوائر القديمة . وقد يرفض هذا الاقتراح من جراء ذلك ، فيطرح حل وسط ألا وهو « الجمل - الفيل » المشهور في البيروقراطية أى تكوين لجنة تنسيق بين عدة دوائر أو قوة تدخل خاصة . وتمتلئ واشنطن بمثل هذه اللجان وكذلك الشركات الكبيرة .

ان الوحدة الجديدة التي تجمع بين مشية الفيل الثقيلة والبطيئة وبين الحاصل الذكائي للجمل ، ليست في الحقيقة سوى حويصلة اضافية ولكنها في العادة تتميز بخاصية أن بها عاملين من المستويات الدنيا

توفدهم في الواقع أقسامهم الأصلية للتأكد من أن الوحدة الجديدة لن تتعدى على مناطق النفوذ والميزانيات القائمة وليس لمحاولة إيجاد حل للمشكلة .

وأحيانا تبدو المشكلة أيضا كجمرة لا يريد أحد امساكها أو بالأحرى تحمل مسئوليتها . وعندئذ يتم التخلص منها بتحويلها الى موظف شاب سيء الحظ تنقصه الخبرة أو حتى تترك « يتيمة » دون أن يهتم بها أحد . وفي كلتا الحالتين تتحول المشكلة بعد فترة الى أزمة كبيرة .

لقد أثارت هذه الصراعات الداخلية حفيظة أحد كبار المديرين فقر ذات يوم « التخلص من الروتين » ، وعين أحد كبار المتخصصين لعلاج المشكلة وكان من المفترض نظريا أن يحصل هذا المتخصص على تعاون جميع الدوائر والفروع والأقسام المعنية . وانتهى به الأمر الى السقوط تحت سلطة النظام الحويصلي الموجود من قبل ، لأن المعلومات الضرورية لمعالجة المشكلة كانت تنقصه .

وبعد ذلك ، اقتنع هذا المدير بعدم جدوى مهاجمة البيروقراطية بشكل مباشر ولجأ الى حيلة أخرى تقليدية : فبدلا من انتظار أن تبدأ الآلة البيروقراطية البطيئة والعنيدة في العمل ، عهد بهدوء بالمهمة الى موظف اختاره بعناية من مساعديه وعهد اليه بمهمة التوفيق بين قطاعات العمل ، ولكنه حاول تخطي الإدارات القائمة فبدأت تلك الإدارات ، وقد أسخطها تصرفه ، تعمل بحماس لهزيمة مبعوث العناية الالهية .

هذا ما حدث تقريبا عندما عهد رونالد ريغان لأعضاء في مجلس الأمن القومي - وهو عادة ادارة استشارية - بمهام بيروقراطيات وزارة الدفاع أو وزارة الخارجية أو وكالة المخابرات المركزية . وكان الأمر يتعلق بمحاولة عقد اتفاق مع « المعتدلين » الإيرانيين ، على أمل أن يتمكن هؤلاء من الاسهام في تحرير الرهائن الأمريكيين ، غير أن العملية انقلبت ضد الرئيس . وبعد ذلك بقليل ، أعلنت لجنة « تاور » رسميا ، وهي اللجنة التي عهد اليها بالتحقيق في فضيحة « إيران جيت » ، أنه كان يمكن تفادي الفضيحة اذا كان البيت الأبيض « استخدم النظام » - بمعنى آخر اذا كان البيت الأبيض منح ثقته للبيروقراطيات القائمة بدلا من أعوانه . غير أن اللجنة لم تحدد ما اذا كانت الأجهزة المذكورة ، بعد أن فشلت من قبل في مفاوضات تحرير الرهائن وكذلك في استعدادتهم بالتدخل العسكري ، كانت ستنتج حيث أخفق الفريق الرئاسي .

ان ألعابا مماثلة من أجل السلطة تحدث « داخل » كل قسم عندما تصل وحداته الفرعية الى التنازع بكل الوسائل من أجل السيطرة على

النقود والأشخاص والمعرفة . وقد يعتقد المرء أن الصراعات الداخلية تأخذ هدة في حالة الأزمة العميقة ، ولكن إذا كانت هامات الرؤساء مهددة فإن العكس هو الذى يحدث . وفى السياسة كما فى النظام العسكرى ، غالبا ما يظهر موقف الأزمة أسوأ جوانب وسمات المؤسسات والمنظمات بدلا من أفضلها .

يكفى لادراك لمحة عن التعصب الذى تستطيع أن تولده - خاصة فى وقت الأزمة - صراعات بيروقراطية صرفة أساسا ، قراءة تاريخ الصراعات بين الهيئات العسكرية أثناء الحرب العالمية الثانية فى أتون المعركة ، أو قصص الصراع حتى الموت بين المخابرات البريطانية من جانب وشبكات العمل السرى من الجانب الآخر . ان الشركات ليست بمعزل عن هذه التناقضات الانفعالية والمدمرة ، لأن صورة « العقلانية » التى تتمتع بها البيروقراطية هى صورة زائفة . ان السلطة وليس العقل هى التى تقود حركة هذه الهياكل الهرمية التقليدية التى لا يزال وجودها يزحم المشهد الاقتصادى .

ولكى يكون هناك أمل فى التخلص من البيروقراطية ، يجب القيام بشئ آخر غير تغيير وتبديل العاملين ، أو « ازالة الشحوم » أو تجميع وحدات تحت سلطة « نواب رئيس المجموعة » أو حتى تقسيم الشركة الى « مراكز ربح » متعددة . ان أية اعادة بناء جادة لشركة أو دولة يجب أن تهاجم مباشرة تنظيم المعرفة ومجمل نظام السلطة الذى يبنى عليه ، لأن كل التنظيم الحويصل هو الذى يعانى من أزمة .

قنوات مسدودة :

وكلما تسارع التغيير زاد خطر تفاقم « أزمة الحويصلات » ومما يزيد الأمر خطورة حدوث انقطاع موابك « لقنوات » الاتصال .

ولقد أدرك المسئولون الأذكياء دائما أن النجاح مستحيل اذا لم تعمل العناصر المختلفة فى حالة انسجام . فعندما تكون خدمات البيع رائعة ولكن الانتاج لا يمكن تسليمه فى الوقت المحدد ، أو عندما تكون الدعاية ممتازة ولكنها لا تتطابق مع سياسة أسعار جيدة ، أو عندما لا يفهم المهندسون ما الذى يستطيع البائعون بيعه ، وعندما يكتفى المحاسبون بعد حبات الفاصوليا والقانونيون بدراسة القانون دون أن يطرحوا على أنفسهم أسئلة عن حياة الشركة ، فإن هذه الشركة محكوم عليها بالفشل .

غير أن هؤلاء المسئولين أنفسهم يعرفون أيضا أن العاملين فى قسم أو وحدة نادرا ما يتحدثون الى العاملين فى الأقسام أو الوحدات الأخرى .

والحقيقة ، أن هذا النقص فى الاتصالات البينية بالذات هو الذى يعطى
لمسئولى الصفوف المتوسطة سلطتهم • وهنا أيضا تمثل السيطرة على
المعلومات العنصر الحاسم •

ان الكادر المتوسط ينسق عمل عدة وحدات تابعة بتجميع تقارير
المتخصصين الذين يديرونها • وأحيانا يقوم بانزال المعلومات المتجمعة الى
حويصلة أخرى • اذن ، هو يقوم بدور ربط من أعلى • وأحيانا أيضا
ينقلها أفقيا لمسئول مجموعة أخرى • غير أن مهمته الرئيسية تتضمن دائما
تجميع النتائج الجزئية للتحليلات التى قام بها المتخصصون وتولييفها قبل
توصيلها عبر القنوات المناسبة الى المستوى الأعلى مباشرة من هرم السلطة •

أى بمعنى آخر ، كل بيروقراطية تجزئ المعرفة فى الاتجاه الأفقى
ثم تعيد تركيبها مرة أخرى فى الاتجاه الرأسى •

لقد كان الهيكل القديم للسلطة المبني على السيطرة على المعلومات
بسيطا : كان المتخصصون يسيطرون فيه على الحويصلات ، بينما كانت
الكوادر القيادية تسيطر على القنوات •

كان النظام مرضيا عندما كان الاقتصاد يعمل ببطء • أما حاليا
فتتغير المواقف بشكل متسارع، وأصبحت المعلومات الضرورية معقدة ومركبة
لدرجة أن القنوات ، مثلها مثل الحويصلات ، تعجز عن التعامل مع سيل
الرسائل (العديد من هذه الرسائل لم يوجه الى الجهة الصحيحة) المنهجرة
عليها •

ولذلك تزايد أعداد المسئولين الذين يبتعدون عن القنوات الطبيعية
ليلتفوا حول النظام ، ويحتفظون بالمعلومات التى يتلقونها من رؤسائهم أو
من زملائهم لنقلها بشكل غير رسمى ، أو يتصلون عبر القنوات الخلفية ،
أو يعملون « على طريقين » (طريق رسمى والآخر ليس كذلك) وبذلك
تزداد تغذية وتعقيد الحروب الداخلية التى تمزق حاليا كل البيروقراطيات
حتى تلك التى تدار بشكل جيد •

وإذا كانت الشركات اليابانية قد واجهت حتى الآن بشكل أفضل
مشكلة انحلال البيروقراطية، فذلك لأن لديها أساليب متعددة لمواجهة هذه
المشكلة من بينها نظام بديل لنظام الشركات الأمريكية والأوروبية ولكننا
قلما نفطن الى هذه الحقيقة •

ففى حين يتم الاعتماد فى الغرب على الحويصلات والقنوات فقط
يملك اليابانيون بالإضافة الى ذلك ما يسمى بال « دو كيكاي » • انه نوع

من مشتقات البيروقراطية الشكلية ولكنه مشتق يضيف لها الكثير من
الفعالية .

ففي أية شركة يابانية كبيرة يحافظ كل العاملين الذين التحقوا بها في
وقت واحد - بحيث يمكن اعتبارهم مثل « وحدة في القوات المسلحة »
أو « كتيبة » - على الاتصال ببعضهم البعض طوال مدة خدمتهم في هذه
الشركة ، فيما يستمرون في الترقى تدريجيا الى الصفوف الأعلى . وبعد
فترة من الوقت ، يجدون أنفسهم موزعين في مختلف وظائف ودوائر
وأقسام الشركة . ويكون البعض قد صعد أسرع من الآخرين .

غير أن « الأخوة » كما يسمونها أحيانا ، تحافظ على وجودها
الجماعي ، ويلتقى الأعضاء في سهرات حيث يتناولون كميات كبيرة من
البيرة والساكي ، وحيث يتم بالذات تبادل معلومات واردة من عدد كبير
من الحويصلات وذلك خارج أية قناة بيروقراطية .

وعن طريق ال « دوكيكاي » يتم تناقل الوقائع « الحقيقية » أو
العناصر « الواقعية » لموقف ما بين العديد من المعنيين على عكس القنوات
الرسمية ، وفي قلب ال « دوكيكاي » وبثأثير الخمر يتكلم الجميع بروح
« هونتو » - أي يعبرون عن أحاسيسهم الحقيقية - بدلا من « تاتيماي » -
حيث يقولون ما ينتظره الآخرون منهم .

ولكن من الخطأ تصديق الصورة التي تقدم الشركة اليابانية على
أنها تعمل بدون اهتزاز وبشكل فعال وتوافقي خال من الصراعات ، إذ
لا يوجد ما هو أبعد عن الصحة من ذلك . ولكن المصفوفة المعلوماتية
- ال « دوكيكاي » الذي يتجاوز البيروقراطية - تسمح للمهارة والمعلومات
أن تتداول عبر الشركة حتى عندما تكون القنوات الرسمية والحويصلات
مكتظة ومحيلة فوق طاقتها . وتعطي هذه الممارسة لليابانيين ميزة في
مجال المعلومات .

غير أن ذلك لا يكفي لتأمين بقاء التنظيم فضلا عن أن « الدوكيكاي »
ذاته في طريقه للتفكك . وبناء على ذلك تسرع كل الشركات لخلق نظم
معلوماتية قادرة على أن تحل محل الاتصالات القديمة من الطراز
البيروقراطي ، ويؤدي ذلك الى إعادة تنظيم أساسية ليس في اليابان
وحدها ولكن أيضا في الولايات المتحدة وأوروبا وفي كل الاقتصادات
المتقدمة .

اذن ، نحن نشاهد أزمة متزايدة الخطورة في قلب البيروقراطية
ذاتها ، فالتغيير المتسارع لا يقتصر على اغراق هيكل الحويصلات والقنوات

ولكنه يعيد النظر في الافتراض الأماسي المسبق الذى بنى عليه النظام -
أى الاقتناع بأنه من الممكن تطبيق تحديد من فى الشركة يحتاج أن يعرف
ماذا ، وهو افتراض مبنى فى ذاته على فكرة أن الشركات هى أساسا آلات
تعمل فى بيئة منظمة .

إننا نتعلم حاليا أن هذه التنظيمات والشركات لا تشبه الآليات
ولكنها أقرب الى الأجهزة البشرية ، وأنه فى وسط مضطرب حيث تكثر
وتتعدد التحولات الثورية والمفاجآت والاضطرابات التنافسية ، لم يعد
ممكنا من الآن فصاعدا تحديد ما يجب أن يعرفه كل فرد مسبقا .

التدفق الحر للمعرفة :

لقد رأينا فى الفصل الثالث عشر كيف تحاول الشركات أن تفرض
نظاما للمعلومات الضرورية للإدارة . ويلاحظ أن بعض هذه النظم تستهدف
تدعيم التنظيم القديم ، فهى لا تستخدم أجهزة الكمبيوتر والاتصالات
الجديدة إلا من أجل مضاعفة الخويعصلات وزيادة صحة القرارات . وفى
الجانف المقابل يرمى البعض الآخر الى تحقيق أهداف ثورية تماما ، التى يسعى
الى تقويض النظام القديم وحلال نظام التدفق الحر للمعلومات محله .

ولكنى نقدر أهمية هذا المنظور حق قدرها ، وانتقالات السلطة التى
تنجم عنه سيكون من المفيد الإشارة الى أوجه التشابه اللافتة للنظر
(وان كان نادرا ما تسترعيه) التى يمكن اقامتها بين البيروقراطيات
والجيل الأول من أجهزة الكمبيوتر .

فى الواقع ، لقد عززت الوحدات المركزية الأولى الضخمة
البيروقراطيات القائمة فى الاقتصاد والدولة ، وهو ما يفسر الخوف والنفور
اللى أثارته هذه الأجهزة فى البداية ، حيث كان الجمهور الغريض يرى
غريزا فى هذه الآلات الضخمة جدا أداة جديدة للسلطة يمكن استخدامها
ضده . وكانت البيانات التى تجمعها هذه الأجهزة على شكاكة البيروقراطيات
اللى تستخدمها .

كانت الوظيفة الأساسية للجيل الأول من أجهزة الكمبيوتر المستخدمة
فى الشركات هى تنظيم المهام الروتينية مثل وضع الآلاف من جداول
البيع . وكان الملف المعلوماتى للسيد دوران يتضمن عدة « حقول » ،
كما يقول الخبراء ، كان اسمه مثلا يمثل الحقل الأول وعنوانه الثانى
وتوصيفه المهنى الحقل الثالث وراتبه الأساسى الرابع وهلم جرا .

ولذلك كان عنوان كل فرد يسجل فى حقله الثانى ورقم الراتب
الإنسانى لكل فرد فى حقله الرابع .

بهذه الطريقة ، نجد كل المعلومات التى أدخلت فى ملفات الدفع قد وجهت نحو أماكن ومواضع محددة مسبقا فى قاعدة البيانات - تماما كما فى البيروقراطية حيث تذهب المعلومات الى أقسام أو حويصلات محددة مسبقا .

وهذا بالإضافة الى أن النظم الأولى للبيانات المعلوماتية كانت متدرجة ومتسلسلة أيضا على غرار البيروقراطيات التى صممت من أجلها . كانت الذكريات ترتب المعلومات طبقا لترتيب تسلسلى . لقد صنع الجهاز ذاته لتركيز السلطة المعلوماتية عند قمة الهرم . فالملخ يقع فى الوحدة المركزية فى حين أن الأجهزة السفلى مجردة من أى ذكاء : لذلك كان وصفها المعتاد بأنها « الوحدات الطرفية الصماء » له ما يبرره .

لقد غير الميكروكمبيوتر كل شيء . فقد جرى لأول مرة ادخال الذكاء المعلوماتى فى آلاف المكاتب التى جهزت بقواعد بيانات وبالسلطة اللازمة لمعالجتها . غير أن هذه الهزة لم تكن قد هدت بعد التنظيم البيروقراطى بشكل جدى .

والسبب فى هذا أنه رغم استبدال البنك المركزى العملاق بمجموعة كبيرة من قواعد البيانات ، لكن هذه القواعد ما زالت توزع حصيلتها من المعرفة على حويصلات جامدة ومحددة مسبقا .

ولكننا أصبحنا الآن على مشارف ثورة جديدة فى طرق تنظيم المعلومات داخل قواعد البيانات .

فالقواعد الجديدة المسماة بالقواعد « الترابطية » تسمح للمستخدمين بإضافة أو حذف حقول أو إقامة علاقات أخرى بينها . ولنذكر فى هذا الصدد قول مارتن تيملمان ، النائب الأول لرئيس شركة اس . بى . سى . لخدمات برامج الكمبيوتر التى تصمم برامج للشركات المالية : « لقد أدركنا على الفور [٠٠٠] آخذين فى الاعتبار كل أبعاد التغيير [٠٠٠] أن العلاقات المتسلسلة والمتدرجة بين البيانات ستؤدى الى كارثة » . وأضاف قائلا : « يجب أن تسمح القواعد الجديدة بإقامة علاقات جديدة » .

غير أن هذه النظم لازالت شديدة التعقيد بحيث يصعب استخدامها على الميكروكمبيوتر .

وتمثلت المرحلة التالية فى ظهور قواعد بيانات أطلق عليها اسم « الوسائط المتعددة » . وهى قواعد تستطيع تخزين الرسوم البيانية والموسيقى والكلام وأصوات أخرى بالإضافة الى النصوص . والأمور الأكثر

أهمية أن قواعد البيانات تلك ، تجمع بين وظائف قواعد البيانات والبرامج بطريقة تمنح مرونة في الاستخدام أكبر بكثير من القواعد السابقة .

حتى في النظم الترابطية ، لم يكن ممكنا جمع وربط المعطيات أو البيانات الا طبقا لبعض الطرق الموضوعية مسبقا . في حين تسمح قواعد البيانات ذات « الوسائط المتعددة » بتعدد خيارات توفيق وتركيب المعلومات الواردة من مختلف الحقول والملفات واعادة تركيب تلك المعلومات ومعالجتها . ففي النماذج الأولى لهذا التنظيم ، كانت المعلومات مبنية على هيئة شجرة : ولانتقال من ورقة على فرع الى ورقة على فرع آخر ، كان يتعين المرور مرة أخرى بجذع الشجرة . أما قواعد البيانات « ذات الوسائط المتعددة » فتكون ما يشبه بيت عنكبوت ، حيث يمكن الانتقال بسهولة من عنصر معلوماتي الى عنصر آخر طبقا للمضمون الذي يجمع بينهما .

ان الهدف الأقصى لرواد هذا النوع من قواعد البيانات هو تحقيق نظم قادرة على تجميع وتشكيل وتقديم المعلومات ، في عدد لا نهائي تقريبا من الأشكال - وان كانوا يعترفون بأنهم لا يزالون بعيدين عن هذا الهدف . وبذلك يتم اعطاء المعلومات « شكل حر » أو « تدفق حر » .

وفي هذا المجال ، هناك مثال مدهش ، ونقصد به « البطاقة الفارطة » . هيبير كارد ، التي نشرتها شركة آبل وكان مبتكرها بيل اتيكنسون قد عرضها لأول مرة في بوسطن أثناء معرض للمنتجات المعلوماتية وانبهر بها الجمهور .

كانت أول صورة ظهرت على الشاشة هي صورة راعي بقر . وعندما وضع اتيكنسون اشارة ضوئية على قبعته بدأت قبعات أخرى تحتاج الشاشة ، كانت احداها قبعة بيسبول . وبالإشارة الى هذه القبعة بواسطة الاشارة الضوئية أظهر اتيكنسون ، على التوالي ، صورا أخرى مرتبطة بالرياضة البيسبول . لقد أصبح اذن قادرا على استخراج معلومات من قاعدة البيانات وایجاد تركيبات ترابطية بينها بشكل شديد التنوع .

وكانت النتيجة جديدة بالنسبة لنظم القواعد القديمة لدرجة أن الأمر بدا وكأن الكمبيوتر يقوم بعمليات تجميع وربط حرة - كما يفعل الانسان تقريبا .

وبتجاوز حدود الفئات التقليدية والوصول مباشرة الى مجموعات مختلفة من البيانات ، تسمح « الوسائط المتعددة » مثلا لمخصصة في التصميم مكلفة باعداد منتج جديد أن تترك لذهنها وخيالها أن يجوسا خلال مخازن المعرفة .

قضى سنبل المثال تستطيع هذه المتخصصة أن تنتقل على الفور ، من البيانات الفنية الى صور المنتجات التي سبق طرحها في الأسواق ، وإلى ملخصات لمقالات في الكيمياء ومنها الى سيرة مشاهير العلماء ثم الى مشاهد مصورة تعرض مناقشات فريق التسويق وإلى تعريفات النقل ومشاهد لمجموعة أخرى مغنية بالمنتج الجديد ، ومنها الى آخر أسعار البترول وقوائم المكونات التي يجب أن يتضمنها المنتج الجديد أو الاطلاع على آخر الدراسات عن المخاطر السياسية في البلدان التي ترد منها المواد الأولية للمنتج .

وبالإضافة الى أن هذا النوع من قواعد البيانات يزيد بشكل قوى الحجم الكمى للبيانات المتاحة ، فإنه يسمح أيضا « بتركيب » المعلومات فوق بعضها البعض في شكل طبقات . يستطيع المستخدم اذا أراد أن يتعامل أولا مع شكل المعلومة الأكثر تجريدا ثم مع الأقل تجريدا والانتقال الى أعلى سلم التجريد أو أسفله ، كما يستطيع أن يولد أفكارا مبتكرة بترتيب البيانات في تركيبات وتوليفات جديدة .

إن القواعد التقليدية تناسب عمليات البحث عن المعلومات عندما نكون مدركين تماما لما نريده ، أما نظم « الوسائط المتعددة » فهي الأنسب عندما لا نكون متأكدين مما نريد . وتعد شركة فورد لموتور حاليا نظاما للتشخيص يتيح لميكانيكي الشركة البحث على الشاشة عن الاجابات التي يحتاجونها اذا لم يتوصلوا الى تحديد العطل في سيارتك .

وتفشرح وكالة حماية البيئة الوطنية في الولايات المتحدة قاعدة بيانات « متعددة النصوص » ، لتساعد الشركات في العثور على اللوائح والتقنيات المعقدة التي تنطبق على مليوني خزان ارضي والربط بينها . وتستخدم جامعة كورنيل نظاما « متعدد الوسائط » لطلبة السنة الثانية في كلية الطب وهو يسمح للطلبة « بتصفح » المنهج الدراسي بشكل متفاعل على الشاشة لاقامة تداعيات وروابط مرتبة . وفي جامعة طليطلة يجرى اعداد منهج أدب اسباني يعتمد على قاعدة بيانات ذات « نصوص متعددة » .

ولكننا لا نزال بعبيدين عن امكانية أن ندخل أنواعا مختلفة من البيانات أو المعلومات وننقب عنها دون أن يكون المبرمج قد أدخل افتراضات مسبقة عن الترابطات القائمة بين أجزاء الموضوع . حتى في النظم المتعددة الوسائط لا زالت الارتباطات الممكنة تتوقف على البرمجة الموضوعية مسبقا . غير أن توجه البحث واضح : اننا نقرب تدريجيا من أشكال حرة (أو على الأقل أكثر حرية) لتخزين المعلومات والبيانات في ذاكرة الكمبيوتر والتعامل معها) .

إن البيروقراطيات بحوصلاتها وقنواتها المحفدة هسستبقا كنح

الاكتشاف التلقائي والابتكار . وعلى العكس فإن النظم الجديدة باتاحتها الفرصة للفكر المدسى ، كما للتفكير المنهجي ، تفتح الباب للإلهام الذى يقود الابتكار .

ان هذه النظم تمنحنا الاخساس المبهز بامتلاك حرية جديدة .
والهم هنا هو أننا نتوجه نحو استخدام أشكال قوية لمعالجة المعرفة .
تعد فى ذاتها متاهضة بحق للبيروقراطية .

فبدلا من البيروقراطية المصغرة المسجونة ، إذا أمكن القول ، داخل آلة حيث كل شئ متسلسل وهرمى ومصنف سلفا ، نتجه الآن نحو معلومات مفتوحة وذات طراز حر . وبدلا من وحدة مركزية أو بضع وحدات معالجة عملاقة تملك وحدها هذه السعة والامكانية الضخمة ، تملك الشركات حاليا الآلاف من أجهزة الكمبيوتر الشخصى التى ستصل قريبا الى نفس القوة والامكانية .

وتدعو هذه الطرق فى الترتيب والتصنيف ومعالجة المعلومات ، الى توقع ثورة عميقة فى مناهج تشكيل وتحليل وتوليف المعلومات والتعبير عنها . فضلا عن أنها سوف تشكل قفزة الى الأمام فى القدرة على الابتكار فى مجال التنظيم . الا أن هذه الطرق قد تؤدي أيضا الى تفكك الاحتكارات الصغيرة للمعلومات المغلقة تماما على نفسها والتى خلقها الافراط فى التخصص فى الشركة البيروقراطية . مما سيفقدها سلطتها بالتالى .

الا أن ذلك لا يمثل سوى جزء من القصة ، اذ يتعين فى الواقع أن نضيف الى الابتكارات الحقيقية فى مجالات تخزين البيانات السكترونية واستخدمات المعرفة ، شبكات الاتصالات غير المتوجهة هرميا التى تتجاوز حدود الشركات وتحطم الحواجز بين مناطق اختصاص الأقسام ولا تحقق الترابط فيما بين مستخدمي الأقسام ، ولكنها تربطهم أيضا بالدرجات الأعلى أو الأدنى من التسلسل الهرمى ، بحيث يستطيع حاليا أى موظف مبدئى فى أسفل السلم الوظيفى ، الاتصال مباشرة بالكوادر العليا التى تتعامل مع نفس المشكلة التى يتعامل معها . كما يستطيع المدير العام بمجرد الضغط على زر الاتصال بأى من العاملين فى مستوى أدنى ، بل ويستدعى معه ضورا أو يضع تصورًا مشتركًا أو يتدارس معه تخطيطًا فنيا أو يحلل ميزانية ، كل ذلك دون المرور عبر الكوادر المتوسطة .

وفى ظل هذه الظروف ، لا يجب أن نندهش عندما نرى التناقض المستمر لصفوف الكوادر المتوسطة خلال السنوات الأخيرة .

ان الطرق الجديدة لتخزين المعلومات الكترونيا توجه ضربة قاسية للتخصص ، كما تختصر فى الوقت نفسه وسائل الاتصال الجديدة

التسلسل الهرمى • ويتعرض المصدران الرئيسيان للسلطة البيروقراطية - الحويصلات والقنوات - للهجوم •

المعرفة هي السلطة والسلطة هي المعرفة :

لقد وصلنا الى ادراك احدى العلاقات الأكثر جوهرية - وان كانت مهمة غالبا - التى توحد المعرفة والسلطة فى المجموع الاجتماعى ، بمعنى طرح مسألة العلاقات بين الطريقة التى ينظم بها شعب ما أفكاره ، والطريقة التى ينظم بها مؤسساته •

ونقول باختصار ، ان الطريقة التى ننظم بها المعرفة تحدد غالبا الطريقة التى ننظم بها الناس والعكس صحيح • فعندما صممت المعرفة على أنها متخصصة ومتدرجة شيدت الشركات أيضا طبقا لقواعد التخصص والنظام المتسلسل •

وتتطلب سرعة التحولات حاليا سرعة مماثلة فى اتخاذ القرارات ، غير أنه من المعروف تماما أن الصراعات على السلطة هى سبب البطء فى البيروقراطيات • والمنافسة تتطلب ابتكارات مستمرة الا أن السلطة البيروقراطية تخنق القدرة على الابتكار • ان البيئة الاقتصادية الجديدة تتطلب ردود فعل حسية، كما تتطلب وبنفس القدر تحليلات دقيقة للغاية، ولكن البيروقراطيات تريد أن تحل القواعد الآلية الاكيدة محل الحس •

لن تختفى البيروقراطية ولن تنهار الدولة ، غير أن الظروف البيئية التى سمحت بازدهار البيروقراطيات لتصبح آليات ذات فاعلية عالية ، هى فى طريقها لأن تتغير جذريا وبسرعة كبيرة ، حتى ان هذه البيروقراطيات لم تعد قادرة على انجاز الوظائف التى خلقت أصلا لأدائها •

ونظرا لأن البيئة الاقتصادية عرضة لمفاجآت من كل نوع ولاضطرابات وانقلابات وعاصفة عامة ، أصبح من المستحيل أن نعرف مقدما وبدقة نوعية المعلومات التى يتطلبها كل من يعمل فى الشركة أو المنظمة • وبالتالي ، فإن المعلومات اللازمة سواء للكوادر أو العاملين لكى يعملوا بشكل صحيح - بغض النظر عن الابتكار وتحسين الأداء - يتعذر عليها أن تجد وجهتها الصحيحة عن طريق القنوات الرسمية القديمة •

ولذلك يكتشف ملايين الأشخاص الاذكياء والمجتهدين أنهم لا يستطيعون انجاز مهامهم - فهم لا يستطيعون فتح أسواق أخرى أو خلق منتجات جديدة أو اعدادات تكنولوجيات أفضل أو تحسين معاملة العملاء أو زيادة الأرباح - بدون الالتفاف حول اللوائح وخرق الاجراءات الشكلية • وكم من العاملين يضطرون حاليا لاغماض عيونهم عن هذا النوع

من المخالفات لكى يتم انجاز الأعمال رغم كل شيء ! ولكى يكون الشخص ديناميكيًا وماهرًا ذا حيلة ويستطيع اختراق الموانع والصعود فى سلم الترقى ، عليه أن يضع البيروقراطيات فى سلة المهملات .

ومن ثم تبدأ المعلومات فى هجر القنوات الرسمية لكى تنساب عبر الشبكات غير الرسمية ، من الفم الى الأذن ، التى تجتهد البيروقراطية بشكل خاص لالغائها . وفى الوقت نفسه ، تنفق الشركات الكبرى المليارات لإحلال النظم الالكترونية محل هياكل الاتصال القديمة . غير أن ذلك يتطلب تغييرات واسعة فى التنظيم القائم وفى التصنيف الذى يحدده العاملون وفى التجمعات التى يتم توزيعهم فيها .

لكل هذه الأسباب ، سنشهد فى السنوات القادمة مدا من عمليات إعادة الهيكلة ستبدو بجانبها موجة الاضطرابات التى وقعت مؤخرًا وكأنها موجة خفيفة . وعندما يفقد المتخصصون والمديرون السيطرة على الحوصلات والقنوات التابعة لهم سيشعرون أنهم مهددون فى مواقعهم الراسخة . وسوف تنعكس عليهم آثار عمليات انتقالات السلطة وتؤثر على الشركات من أولها لآخرها وعلى فروع بأكملها ، لأننا اذا غيرنا العلاقات بين المعرفة والانتاج ، فأننا بذلك نزعزع أسس الحياة الاقتصادية والسياسية ذاتها .

ولذلك فأننا نعيش الآن عشية أكبر انتقال للسلطات فى التاريخ الاقتصادى كله ، وتجبلى أولى علاماته بوضوح فى تلك التنظيمات ذات الطراز الجديد التى لا تكف عن الظهور حولنا والتى يمكن تسميتها « شركات المستقبل المرنة » .

الفصل السادس عشر

الشركة المبرنة

لذعوكم للفرق على ينقر ابطال الالتزام
التعالى - اناس من اعدال سترجيو روسي
الله ليس بيروقراطية مطلق الاوداج او احد
أباطرة الأعمال القابعين في ظلمات للسكان
للزجاجة - انه يعمل في منزله يقال فيبراته
في شرقى ايطاليا مع ثلاثة من العاملين
ينتجون على الات جديدة التطور والحدادة
هاللب يد ذات نوعية متميزة يصورها الى
كبرى محلات نيويورك

وغير بعيد عن هذا المكان ، يمكن مقابلة ماريو دوسيتاكيو مدير
ايروفلكس وهي شركة يعمل بها ٢٠٠ شخص وتورد أمتعة لـ « ماسيز »
وتعتمد هذه الشركة على التعاون الأسرى : فزوجة ماريو بيا مسئولة عن
المبيعات وابنتها تينو يسهر على الشؤون المالية ، في حين تقوم ابنتهما
تيزيانا بتصميم الموديلات ويتولى ابن الأخ باولو شؤون الإنتاج .

وطبقا لصحيفة « كريستيان سينس مونيتور » فان هاتين الشركتين
ليستا سوى نموذجين من بين ١٦٥٠ شركة صغيرة منتشرة في الوادي ،
تستخدم كل منها ١٥ شخصا في المتوسط وان كان اجمالي انتاجها يبلغ
أكثر من مليار دولار سنويا من الملابس والمنتجات الجلدية والآثاث . وتمثل
فال فيبراتا إحدى المناطق الصغيرة التي تكون ما يسمى بإيطاليا الثالثة .

فاذا اعتبرنا أن ايطاليا الأولى هي الجنوب الزراعي ، وأن ايطاليا
الثانية هي الشمال الصناعي . فان ايطاليا الثالثة هي مناطق ريفية
صغيرة أو شبه ريفية على غرار فال فيبراتا وشركاتها الأسرية - التي وان

كانت صغيرة إلا أنها ذات تكنولوجيا متقدمة وتساهم في صنع « المعجزة الإيطالية » .

وهناك نموذج مماثل في المدن الصغيرة . فعلى سبيل المثال ، يوجد في مدينة « مودين » ١٦ ألف فرصة عمل في مجال صناعة الملابس الداخلية والجوارب . ففي الوقت الذي انخفض فيه - منذ عام ١٩٧١ - عدد العاملين في الشركات التي يعمل بها أكثر من خمسين شخصا ، زادت القوة العددية في الشركات التي يعمل بها خمسة أشخاص على الأكثر ، وأغلب هذه الشركات ذات طابع أسرى .

وفي أماكن أخرى أيضا بدأ الجميع في اكتشاف الفضائل الاقتصادية للأسرة . ففي الولايات المتحدة ، كتبت مجلة « نيشنز بزنيس » تقول : « تعيش الشركات الأسرية حاليا حالة ازدهار بعد أن كانت لا تمثل أهمية لسنوات طويلة » . وأعرب فرنسوا . ام . دي فيشر بشركة سميت ياروني عن رغبته في جعل شركته « أول بنك استثماري للأعمال الأسرية » ، ويستعد الجميع لبيع خدماتهم لما يمكن تسميته « قطاع الشركة الأسرية » ، ابتداء من استشاريين في الإدارة الى مستشارين في شئون الزواج .

ومن بين هذه الشركات ، نجد الشركات الأصغر حجما لا تهتم إطلاقا بالشكليات أو الألقاب ، ولكن الشركات الأكبر حجما تجمع بين الواجهة في القمة ، حيث أفراد الأسرة ، وبين تنظيم بيروقراطي عند أسفل السلم .

وقد يكون خادعا تماما التأكيد على أن كل ما هو صغير جميل ، أو أن الاقتصاد المتقزم يستطيع العمل دون أن يملك شركات كبيرة جدا ، خاصة في وقت لا يكف التكامل والدمج عن التقدم على الصعيد العالمي . وعلى سبيل المثال ، تنير فكرة الشركات الإيطالية الصغيرة ، بالرغم من ديناميكيته ، حق الاقتصاديين الإيطاليين على أساس أنها لن تمثل نقلا كبيرا في السوق الأوروبية الموحدة . أما بالنسبة للجماعة الأوروبية ، التي نادت دائما بالحجم الكبير ، فهي تشجع عمليات الاندماج الواسعة النطاق وتدفع الشركات الصغيرة لتكوين تحالفات أو كونسورتيوم . قد يكون لهذا التوجه الأخير فوائده ، ولكن في الجانب المقابل قد يكشف الولع بالضخامة عن موقف لا يتسم بالفتنة - وعدم قدرة على قبول متطلبات واحتياجات الاقتصاد فوق الرمزي .

ففي الواقع تتجمع الأدلة التي توضح أن الشركات العملاقة التي تكون العمود الفقري للاقتصاد الصناعي هي شركات شديدة البطء وسيئة التكيف مع تسارع النشاط التجاري والصناعي . ففي الولايات المتحدة ، خلقت الشركات الصغيرة الجزء الأكبر من فرص العمل التي ظهرت منذ عام

١٦٧٧ ، فضلا عن أنها كانت أكثر الشركات قدرة على الابتكار . والأسوأ أيضا أن الشركات العملاقة أقل نجاحا على صعيد الأرباح إذا أخذنا بدراسة مجلة « بزنس ويك » عن أكبر ألف شركة حيث يذكر المقال : « أن الشركات الأكبر حجما ليست هي الأكثر ربحا - على أساس النسبة بين الأرباح ورأس المال الشركة التأسيسى - الا فى أربعة فروع من ٦٧ فرعا [٠٠٠] . وفى أكثر من نصف الحالات تعجز أكبر الشركات القائمة من بلوغ متوسط نسبة الربح على رأس المال المستثمر الذى تم تحقيقه فى أجماله الفرع » .

وفى العديد من القطاعات أخذ الوفرة الذى كان يمكن أن يحققه الحجم الكبير يتناقص كلما خفضت التقنيات الجديدة سعر شخصية المنتجات (أى الانتاج طبقا لمواصفات خاصة للعملاء) ، وأنقصت حجم المخزون وقللت الاحتياجات لرؤوس الأموال . وطبقا لدونالد بوفيجيل النائب السابق لرئيس شركة وستنجهاوس والمسئول عن الخطط طويلة المدى « لقد اتضح ان التبريرات التقليدية للحجم الكبير غير فعالة أو غير منتجة أو مضللة » .

وتستطيع حاليا الشركات الصغيرة أن تحصل على رؤوس أموال ضخمة من وول ستريت وأن تصل بسهولة الى المعلومات . ولأنها تميل الى أن تكون أقل بيروقراطية فان ذلك يسهل عليها الاستخدام الجيد لهذين العنصرين .

وعلى أية حال ، من المؤكد أن الشركات الكبيرة جدا فى اقتصاد الغد ستعتمد ، أكثر من السابق ، على بنية تحتية واسعة من صغار الموردين الذين يتميزون بفاعلية ومرونة كبيرتين - وستكون أغلبية هؤلاء الموردين شركات أسرية .

ان البعث الحالى للمنشآت الصغيرة ، وهى غالبا أسرية ، يجلب معه أيديولوجية وأخلاقيات ونظام معلومات مناهضا بعمق للبيروقراطية .

ففى نظام الأسرة كل فرد يفهم كل شئ ، على عكس البيروقراطية التى تنطلق من مسلمة أن لا أحد يفهم شيئا (ولذلك فهى مضطرة الى ذكر كل شئ بالتفصيل فى دليل عمليات يتعين على العاملين اتباعه حرفيا) . وكلما كانت الأمور مفهومة بشكل جيد قل الاحتياج الى إعطاء تعليمات شفوية أو مكتوبة ، وكلما كان هناك تقاسم للمعلومات والمعرفة قل احتياج التنظيم الى حوصلات وقنوات .

وفى الشركة البيروقراطية يتم تحديد موقع وراتب العاملين ، على الأقل ظاهريا ، على أساس « ما يعرفه المتقدم للعمل » ، وكان علاقات المتقدم الاجتماعية والشخصيات التى يعرفها لا تؤخذ فى الاعتبار -

والحقيقة أن هذه العلاقات مهمة دائما وتصبح أكثر أهمية كلما ارتفعنا في السلم الاجتماعي . فهي التي تؤدي الى الوصول الى المعارف الحيوية - وهي التي تسمح بمعرفة من يدين لمن بخدمة أو من هو أهل للثقة (وبالتالي من يعتبر مصدر معلومات موثوق بها) .

أما في الشركة الأسرية ، فلا أحد يخدع أحدا ، فكل فرد يعرف أكثر من اللازم عن كل شيء . وعندما تقدم مساعدة لابن أو ابنة عن طريق « الواسطة » يبدو الأمر طبيعيا تماما ، في حين يسمى ذلك في الشركة البيروقراطية محسوبية ، ويعتبر مساسا بنظام الكفاءة المفترض أنه معمول به .

وفي الأسرة ، تؤدي الذاتية (عكس الموضوعية) والحدس والانفعال الى الحب أو الكره . أما في أية بيروقراطية ، فمن المفترض أن تكون القرارات غير شخصية وموضوعية ، وان كانت التوجهات المهمة تحدها في الواقع كما رأينا ، الصراعات الداخلية من أجل السلطة - أكثر من العقلانية الواضحة والباردة المذكورة في النشرات والكتيبات .

وفي نهاية الأمر ، يصعب غالبا في أية بيروقراطية ، بالرغم من ألقاب الوظائف والتدرج الشكلي ، معرفة من بيده السلطة . أما في الشركة الأسرية ، فالجميع يعلمون أن الألقاب والتدرج لا يؤخذان في الحسبان . السلطة لرب الأسرة ويحتمل أن تكون لربة الأسرة . وعندما يموت المالك تنتقل السلطة عادة لأحد الأقارب يتم اختياره بعناية .

باختصار ، في كل مكان تلعب فيه العلاقات الأسرية دورا في الأعمال ، فانها تميل الى قلب القيم والقواعد البيروقراطية - وفي الوقت نفسه هدم هيكل السلطة المطابق لها .

وتكتسب هذه الحقيقة أهمية أكبر ، بما أن البعث الحالي للشركة الأسرية ليس ظاهرة عابرة على الإطلاق . غير أن الشركة الأسرية في عصر « ما بعد البيروقراطية » الذي ندخل فيه لن تكون سوى حل من بين العديد من الحلول لاستبدال البيروقراطية والسلطة التي تنطوي عليها .

نهاية قطاعة الحلوى :

قلة محدودة من بن الأطفال الذين يكبرون في مجتمع التكنولوجيا المتقدمة سيرون قطاعة الحلوى . هذه الأداة شديدة البساطة المستخدمة في الطهي وهي نوع من البصمة القاطعة المثبتة على مقبض ، عندما نضغط بها على العجين تقطع بدقة حدود الكمكة الصغيرة المنتظرة ، وبالتالي يمكن خبز كميات من منتحات كلها متماثلة . وبالنسبة للأجيال السابقة كانت قطاعة الحلوى رمزا للانتظام والتماثل .

ان عصر الانتاج بالجملة الذى يتلاشى حاليا ، لم يقتصر فى الماضى على توفير منتجات متماثلة ولكنه أنتج أيضا فى أوج ازدهاره شركات الخيمنت طبقا لمبدأ الكمكات الصغيرة .

ولنلق نظرة على أية خطة عضوية - الخطة الاجمالية لتنظيم ادارة أو مصلحة ما - فان الاحتمال الأكبر أن تظهر فى شكل خطوط تربط مربعات صغيرة محددة تماما ، كل منها مماثل تماما للآخر . ونادرا ما تستخدم هذه الخطة العضوية اشارات مختلفة لتمثل تنوع الوحدات التى تتكون منها الشركة - رسم حلزوني مثلا للاشارة لقسم فى حالة نمو سريع ، أو شبكة عنكبوتية توحى بالعديد من الروابط مع عناصر أخرى أو الاشارة بخط متعرج ليرمز الى أداء متذبذب .

وعلى غرار منتجات الشركة والبيروقراطية التى تمثلها ، نجد الخطة العضوية ذاتها موحدة النمط .

ولكن عندما يحل البحث عن منافذ نوعية للبيع محل التسويق بالجملة والانتاج ذو المواصفات الشخصية محل الانتاج بالجملة ، يصبح من المنطقى توقع أن تفقد هياكل الشركة ذاتها نمط الجملة . بمعنى آخر ، مضى عهد الشركة من نوع « الكمكات الصغيرة » وهياكل السلطة من نفس النوع التى كانت سائدة فى الشركات الكبرى .

فى كتاب « الموجة الثالثة » ، كنا قد تكلمنا عن ابتكارات مثل العمل المرن والمميزات الاجتماعية المرنة وترتيبات أخرى بدأت فى معاملة العاملين ، على أنهم شخصيات مفردة وتمنح فى الوقت نفسه الشركة ذاتها مرونة متزايدة بشكل كبير . لقد أصبحت هذه الأفكار متداولة حاليا لدرجة أن مجلة « نيوز ويك » نشرت مقالا بعنوان « لحظة عن المستقبل المرن » .

ولكن ما لم تدركه الشركات الكبرى بعد ، أنه يتعين أن تنفذ المرونة الى أعماق من ذلك بكثير وأن تمتد لأسس التنظيم . ان الهيكل الجامد والمنتظم يجب أن يترك مكانه لتشكيلة من الترتيبات التنظيمية المتناسقة . فتفكك الشركات الكبرى الى وحدات عمل لا مركزية لا يمثل الا خطوة صغيرة تأخذها على مضض فى الاتجاه الصحيح . وبالنسبة للعديد من الشركات يجب ان تكون المرحلة القادمة مرحلة تحقيق المرونة الكاملة .

القضاء على الاستثمار فى الشركة :

حاليا ، تخفى كل شركة كبيرة داخلها عددا من « المستعمرات » بحيث يتصرف سكانها مثل كل المستعمرين فى العالم - مطيعون أو حتى خائفون فى وجود الصفوة المسيطرة ، وحاقدون أو محتقرون فى غيابها .

لقد رأى الكثيرون منا ، فى لحظة أو أخرى ، كوادى عليا يفترض أنهم « شخصيات مهمة » يتراجعون عن أفكارهم الحقيقية أمام اعتراضات رؤسائهم ويوافقون بهز رؤوسهم على حماقات ، ويضحكون من مزحات ثقيلة . وقد يذهبون أحيانا الى حد تبني أسلوب كبار المسؤولين فى اللبس والحركات والاهتمامات الرياضية . ويظل ما يعتقده ويستشعره هؤلاء المرعوسون فى ضميرهم مجهولا وغير مرئى . ان أغلب الشركات الكبرى تحتاج وبشكل ملح الى ثورة داخلية أى الى التشجيع على حرية التعبير .

فتحت السطح الأملس للزمالة الذكورية والمظاهر المساواة (على الأقل فى الولايات المتحدة) تظل عقلية التذلل أمام « السيد » حية تماما . غير أن التأثير السيئ للاستعمار فى الشركات الكبرى يمتد لأبعد من ذلك أيضا .

فالبيروقراطية فى الواقع هى نوع من الامبريالية التى تسود على مختلف « المستعمرات » الخفية فى الشركة .

وهذه المستعمرات ، ليست سوى العديد من المجموعات الصغيرة غير الرسمية ، الحذرة والمستترة التى تتولى فى الواقع تشغيل كل شركة كبيرة يعوق تنظيمها الرسمى عملها . وتجمع كل مجموعة قدرا من المعارف الفريدة والمتميزة تماما تقوم بتنظيمها واستخدامها خارج الصرح الحويصلى والرسمى للبيروقراطية .

لكل واحدة من هذه المستعمرات قياداتها الخاصة بها ونظم اتصالاتها وهياكل غير شكلية للسلطة ، والتى نادرا ما تتطابق مع هياكل التدرج والتسلسل الإدارى الرسمى .

ان عملية إعادة بناء الشركة طبقا لمبادئ ما بعد البيروقراطية تعتمد ، فى جانب كبير منها ، على الجهد اللازم لازالة الاستعمار الذى سيحرر هذه التجمعات المرفوضة حتى الآن . ويمكن القول بأن المشكلة الرئيسية لكل الشركات الكبرى حاليا هى معرفة كيفية تحزير الطاقة المتفجرة والمبدعة التى تخفيها هذه المستعمرات السرية .

الرقص على الموائد :

لقد أعلنت مؤخرا شركة سيرز ، رويبوك وشركاهم - التى تعد أهم شركة أمريكية للبيع بالتجزئة - عن عملية إعادة تنظيم أساسية لمجموعة تقنيات التسويق لديها . وفى تقدير رئيس المجموعة والمدير العام ميخائيل بوزيك أن هذا القرار لا غنى عنه حيث قال : « فى الحقيقة ، لقد استخدمنا نفس الشكل التنظيمى لمواجهة المنافسة فى مجالات عديدة متنوعة ومختلفة » .

واستنتج المعلقون أن ذلك جعل سيرز ، رويوك كسولة وغير قادرة على التنافس .

غير أنه حتى كبار المسؤولين الذين يدركون ضرورة « اطلاق » طاقات العاملين وإرخاء اللجام لهم لا يزالون بعيدين عن ادراك المدى الذى عليهم بلوغه لفك قبضة البيروقراطية .

لقد تم تقسيم عشرات ، ان لم يكن مئات ، الشركات الى عدد كبير من « مراكز الربح » بهدف أن يتصرف كل مركز كشركة صغيرة يقطعة للسوق . ولقد بلغ الأمر حد أن بعض وظائف القيادة العليا تحولت الى مراكز ربح يتعين عليها أن تمول نفسها ذاتيا (وبالتالي تبرر وجودها) وذلك ببيع خدماتها الى وحدات أخرى فى الشركة . ولكن ما فائدة هذه التجزئة اذا كان كل مركز ربح ليس سوى « نموذج مصغر » على غرار الشركة الأم – بيروقراطية مصغرة تسكن فى البيروقراطية الضخمة ؟

ان ما يعلن حاليا عن وصوله هو تحول ثورى واكثر عمقا سيغير طبيعة السلطة الاقتصادية فى جملتها .

فى الولايات المتحدة لا يزال أغلب المديرين يعتبرون المؤسسة أو الشركة مثل « الآلة » التى يمكن ربط أو فك مساميرها و « ضبط » أو تشحيم أجزائها المختلفة . وهو ما يمثل استعارة بيروقراطية . وعلو النقيض من ذلك بدأ العديد من اليابانيين يستخدمون استعارة أخرى من نوع ما بعد البيروقراطية : فالشركة بالنسبة لهم هى « كائن حى » .

ويقتضى هذا التعبير ، بين أمور أخرى ، أن الشركة تولد وتنضج وتشبخ وتموت – أو تولد مرة أخرى فى شكل جديد .

وميلاد شركة باللغة اليابانية يسمى « سوجيو » ، ويشير حاليا العديد من القيادات الى المرور « بسوجيو » « جديد » أو ثانى أو ثالث .

وفى لحظة هذه الولادة الثانية بالتحديد يتقرر النجاح أو الفشل على المدى الطويل . فاذا ظل تنظيم الشركة على نفس الأسس البيروقراطية للشركة القديمة ، فانه من المحتمل جدا أن تكون حياتها الثانية قصيرة وتعيسة . فى حين أن الشركات التى استطاعت بهذه المناسبة أن تستكشف بحرية طرقا جديدة فى جميع الاتجاهات وتختار الأشكال التنظيمية التى تناسبها بشكل أفضل ، لديها فرص أكثر بكثير لأن تتكيف مع البيئة الابداعية والمبتكرة التى تنتظرها .

ان مفهوم الشركة المرنة لا يستلزم اطلاقا غياب الهياكل ، وانما يفترض أن تكف الشركة أثناء ميلادها الثانى عن أن تكون « بغلا هجيناً » لكى تصبح قريفا كبيرا ، يضم نمرا وسربا من سمك يرايا الصغير الضارى

وبغلا صغيرا أو اثنين وقد يضم - من يدري - فريقا من النحل لجمع المعلومات . هذه الصورة تصلح لتوضيح حقيقة أن شركة الغد يمكن أن تجمع ، فى اطار مشترك ، عددا كبيرا من الصيغ المختلفة أى أنها قد تعمل كشكل من أشكال سفينة نوح .

ولفهم هذه الفكرة جيدا من المهم أن نتذكر أن البيروقراطية ليست سوى طريقة لتنظيم الأفراد والمعلومات ، بين العديد من الطرق الأخرى ذات التنوع اللانهائى تقريبا . ففى الواقع لدينا قائمة ضخمة من الصيغ التنظيمية لنقتبس منها ، ابتداء من فرق الجاز الصغيرة الى شبكات التجسس ، ومن القبائل والجماعات العشائرية بمجالسها الى أديرة الرهبان و فرق كرة القدم ، وكل نوع من هذه التنظيمات يتناسب مع مواقف معينة وان كان لا قيمة له بالنسبة لمواقف أخرى . وكل تنظيم له طريقه المميزة لجمع وتوزيع المعلومات وكذلك لاسناد السلطات .

ومن الممكن تماما أن نتخيل شركة كبيرة تضم وحدة على غرار الدير مكلفة بكتابة البرامج المعلوماتية ، وفريق بحث منظم على منوال فرقة جاز ارتجالية ، وشبكة تجسس مجزأة الى فئات مستقلة طبقا لقواعدها الملزمة تبحث بالطرق المشروعة عن فرص الانساج أو الشراء ، وقوة بيع تعمل مثل « قبيلة » متحمسة وقد يكون لها حتى أناشيد الحرب الخاصة بها وطقوسها الجماعية الانفعالية (حضر مؤلف هذا الكتاب اجتماعا لقسم المبيعات فى شركة مهمة حيث تأكدت تباشير تنظيم قبائلى ، فقد كان المشاركون فى هذا الاجتماع مأخوذين نفسيا بعملهم لدرجة أنهم كانوا يرقصون فعلا على الطاولات من فرط الحماس) .

هذه الرؤية الجديدة للشركة المصممة من الآن فصاعدا على أنها تجميع لطرق تنظيم مختلفة تماما وبعضها مضاد جذريا للبيروقراطية ، بدأت تظهر فى بعض الشركات فى شكل جنينى أو نصف مستتر . وستتجه العديد من الشركات الأخرى اراديا بدرجة أو أخرى نحو طريق النموذج ذى الهياكل الحرة ، لأن هذا الطريق هو الذى يتحكم فى بقائها فى اقتصاد الغد الذى يتميز بأنه نقيض لاقتصاد الجملة .

لقد اقتنعنا باستخدام تعبير « الشركة المرنة » لوصف وتسمية هذا الكيان الجديد . وقد وصف الاقتصادى الفرنسى هوبرت لانديه شركة المستقبل بأنها يجب أن تكون « متعددة الخلايا » وهى كلمة صعبة التداول . ويصفها آخرون بأنها « عصبية » على أساس انها ستشبه الجهاز العصبى أكثر من الآلة ، كما يصف آخرون نمط التنظيم الوليد « بالشبكة » .

ويعبر كل من هذه المصطلحات الأخيرة عن وجه للحقيقة الجديدة وان.

كان لا يوجد واحد منها ملائم تماما ، لأن الشكل المستقبلي الذي نراه يتشكل يتضمن كل هذه السمات بالإضافة الى سمات أخرى أيضا .
اذ سيكون في امكان الشركات أن تضم عناصر « متعددة الخلايا » أو « عصبية » ، كما قد يتخذ هيكلها شكل « الشبكات » ، وان كان بإمكان بعضها أيضا أن يضم وحدات ستظل بيروقراطية بالكامل ، لأنه لا يمكن الاستغناء عن البيروقراطية في بعض الوظائف .

ولكن توجد سمة رئيسية للشركة في مرحلة ما بعد البيروقراطية وهي أن العلاقات بين مكوناتها ليست محددة مسبقا بشكل صارم ، كما هو الحال بالنسبة للتوزيع المصطنع للمعلومات في قواعد البيانات القديمة الطراز .

ففي الشركة المرنة ، تستطيع الوحدات الحصول على المعلومات من بعضها البعض أو طلبها من الخارج ، وينطبق نفس الشيء على العاملين والمال الذي يحتاجون اليه . وقد يكون الطرف الآخر في المكتب المجاور أو في قارة أخرى ، وأحيانا تتداخل الوظائف كما هو الحال بالنسبة لقاعدة البيانات « المتعددة الوسائط » ، أو قد يتم تقسيم الوظائف الى خانات لأسباب منطقية أو جغرافية أو مالية . وقد تلجأ بعض الوحدات بشكل كبير الى الخدمات التي تؤمنها الادارة المركزية في حين تفضل وحدات أخرى عدم استخدامها الا نادرا .

ويتعين على أية حال ، أن يكون تدفق المعلومات أسرع وأكثر حرية . ولذلك يجب أن تكون شبكة القنوات متقاطعة بحيث تكون قادرة على العمل من أسفل الى أعلى وبالعكس وأفقيا أيضا - روابط عصبية ستجتاز جدران مبيعات الخطة العضوية ، بحيث يسمح لأفراد الشركة بتبادل الأفكار والبيانات والصيغ والاقتراحات والرؤى والوقائع والاستراتيجيات والهمسات والایماءات والابتسامات وكل ما يتضح أنه أساسى لفاعلية وكفاءة الشركة .

ويقول شارلز جيبسون المدير التجارى للتجهيزات المكتبية بشركة هيولت - باكارد : « عندما تقوم بربط الأشخاص المناسبين بالمعلومات اللازمة تحصل على القيمة المضافة » ، ثم يضيف : « ان المعلومات هي العامل الحافز الذي لا غنى عنه للتغيير على جميع المستويات ولذلك فان سلطتها خطيرة للغاية » .

الشركات الأسرية في المستقبل :

من بين أنواع الشركات التي طالما تم سحقتها ، وان كانت تناضل حاليا بصلابة لتتحرر من البيروقراطية الادارية للنظام القديم ، الشركات الأسرية مثل « روسي » و « دوستاشيو » الإيطالية .

فى زمان ما ، كان لا يوجد عمليا سوى هذه الوحدات الصغيرة المملوكة لعائلة أو أسرة ما . وفى القرن التاسع عشر ، عندما كبر حجم الشركات بدأت تتحول الى بيروقراطيات يديرها محترفون .

أما الآن فاننا نجد أن عدد المؤسسات المستقلة ذات الادارة الاسرية يتضاعف من جديد . كما شهدنا أيضا اتساع ظاهرة التوكيل الانتاجى الذى يجمع النشاط المعزول لفرد أو لشريكين بالامكانات المالية والترويجية لشركة كبيرة . ومن المنطقى فى المرحلة التالية أن يظهر « داخل » الشركات الكبيرة شركات اسرية بحيث تشكل داخلها وحدات محترمة وقوية .

ان أغلب الشركات الكبيرة تستخدم حاليا تعبير « الأسرة » بشكل بلاغى مصطنع يتسم بالوقاحة . فيقدم لنا التقرير السنوى صورة لرئيس الشركة ، يبدو فيها أنيقا ومبتسما بينما يؤكد لنا النص الذى كتبه مساعده أن كل العاملين ابتداء من الرئيس حتى البواب يكونون « أسرة كبيرة » .

ولا يوجد فى الواقع ما هو أكثر تناقضا مع أشكال التنظيم الأسرى ، بل وبشكل أشمل لا يوجد ما هو أكثر عداء للحياة الأسرية فى حد ذاتها من بيروقراطية الأعمال النمطية . وليس صدفة أن العديد من الشركات الكبيرة ترفض تماما تعيين رجل وزوجته فى نفس الشركة .

فى الولايات المتحدة توجد قواعد من هذا النوع وضعت أصلا لمنع المحسوبية والاستغلال ولكنها بدأت تفقد صرامتها . فمثلا ، مع تزايد عدد السيدات ذوات الكفاءة العالية تجد القيادات صعوبة فى نقل أحد الزوجين الى مكان آخر عندما يكون للآخر وظيفة جيدة فى المكان نفسه .

ومن المتوقع حاليا أن تستخدم الشركات أزواجا وزوجات - بصفتهم كذلك - وسرعان ما قد يدبرون مراكز ربح وقد يسمح لهم - أو بالأحرى يتم تشجيعهم - بإدارتها كشركات أسرية .

وفى حالة شراء شركة مثل اوروفليكس المملوكة لأسرة ديوستاشيو من المحتمل أن تستمر ادارتها كشركة اسرية ، اذ لا يوجد مبرر لتفكيك الفريق الأسرى الذى حقق نجاح الشركة فى السابق . بل ان أى مشور حكيم سيعمل كل ما بوسعه للحفاظ عليها دون تغيير .

ان ظاهرة « الأسرة » تطرح العديد من المشكلات بالنسبة للمديرين . وان كانت تصور أحيانا من منظور ايجابى للغاية .

فمن الممكن اذا عمل زوج وزوجته معا وكانا يتمتعان بطاقة كبيرة ونشاط أن يشكلوا فى الشركة قوة سياسية خطيرة .

وقد يحل الصراخ والبكاء وكل ما تتضمنه الحياة الأسرية من انفعالات قد تبدو في كثير من الأحيان غير منطقية ، محل عملية كبت الانفعال التي تمثل قاعدة في الشركات الكبرى . وقد تضطر الادارات ذات الأغلبية الذكرية الى التخلي عن بعض المناصب المهمة لسيدات يدعمهن أزواجهن أو أى فرد آخر في الأسرة . فى مثل هذا النظام ، كيف يمكن التأكد من أن المسئوليات المهمة لن توكل الى ابن أحمق ؟ وكيف يتم معالجة مشكلات الخلافة ؟ كل هذه الصعوبات ليس من السهل التغلب عليها .

ومن ناحية أخرى ، تمثل الشركات الأسرية مزايا كثيرة . فهي على عكس الهياكل البيروقراطية الكبيرة تستطيع اتخاذ قرارات سريعة ، كما انها غالبا ما تكون مستعدة للقيام بمجازفات كبيرة . بل وتستطيع الشركات الأسرية أن تتغير بسرعة أكبر وأن تتكيف بشكل أفضل مع الطلبات الجديدة للسوق . ان التعاون الشخصى المستمر بل وحتى محادثات قبل النوم تتيح اتصالا غنيا وفوريا ، حيث تكفى دملة تدمر أو تكشيرة لتعبر عن الكثير . فضلا عن أن أفراد الأسرة يشعرون عامة باحساس قوى بالملكية تجاه الشركة ويظهرون حافزا كبيرا ودرجة عالية من الأمانة . وأخيرا ، فان ساعات العمل التى يقضونها فى الشركة تتجاوز غالبا كل ما هو آدمى .

لكل هذه الأسباب ، يمكن توقع انتشار الشركات الأسرية داخل الشركات العملاقة الأكثر ذكاء وكذلك خارجها .

وفى هذا الصدد ، يقدم سيد ممتاز سعيد الخبير الباكستانى فى مجال الادارة فكرة ثاقبة حيث يكتب « أن غياب العنصر الانسانى الذى ميز العصر الصناعى فى الغرب كان نتيجة اقضاء دور الأسرة وقصره على دور اجتماعى بحت وليس دورا اقتصاديا . وبالتالي فان كلا من المدير والعامل فى العصور الحديثة يشعر بالتمزق بين مكان العمل والمنزل بالمعنى المادى وبين الأسرة والشركة بالمعنى الانفعالى وال عاطفى . . . هذا الصراع موجود فى قلب مشكلات الدافع والحافز والروح المعنوية والانتاجية التى تعرفها المجتمعات الغربية الحديثة » .

ويؤكد سعيد أن على بلدان العالم الثالث رفض الموضوعية البيروقراطية وموقف الغرب المناهض للأسرة ، من أجل بناء اقتصادات سيكون أساسها الحقيقى هو الأسرة .

ان ما يطالب به هو الاحتفاظ بأسلوب الوصاية الأبوية (وهي طريقة أسرية رحيمة تنهجها الحكومة في ادارة البلاد) التي استبعدتها بالفعل أغلب الشركات الغربية الكبيرة والتي تتراجع حتى في اليابان .
غير أن مثل هذا المفهوم بعيد جدا عن مفهوم الشركة المرنة التي من الممكن أن تضم نظريا مركز ربح يعمل بأسلوب الوصاية الأبوية ، الى جانب توجهات أخرى مناقضة له تماما ، ووحدة تدار مثل معسكر تدريب في البحرية الأمريكية الى جانب تجمع فوضوى . وخلال التحول الذي يقودنا الى تنويع الأشكال التنظيمية قد يؤدى القضاء على « الاستعمار » الى تحرر التنظيم الأسرى داخل اطار الشركة المرنة .

غير أن الأسرة - كما سوف نرى - ليست سوى أحد الأشكال التنظيمية للشركة بين أشكال أخرى عديدة ومتألقة ستنتزع خلال السنوات القادمة السلطات من أيدي المديرين - البيروقراطيين .

الفصل السابع عشر

زعماء القبائل و « مفوضو » الشركات

تتعرض الولايات المتحدة كل عشر سنوات لغزو .
وقد انتشر مؤخرا جيش قوامه ٤٠٠ ألف رجل انطلقوا من ١٢ نقطة انزال . وقام هذا الجيش بمسح البلاد خلال حملة استمرت ستة اسابيع ، اوقف بعدها عملياته وذاب في السكان المدنيين بكل جهازه الخاص بالتموين والايواء والمعلومات والاتصالات اللاسلكية الذي كان يربط بين وحداته اثناء تقدمه .

ان خطط هذا الغزو ، وان كان نادرا ما تدرس ، مليئة بالدروس المستفادة بالنسبة للعديد من الشركات الأمريكية . هذا « الجيش » المعنى ، يستهدف في الحقيقة جمع البيانات المفصلة التي ستستخدم كأساس للملايين القرارات الاقتصادية . هذا بالإضافة الى أن الطريقة التي يتم بها تنظيم هذه الحملة يمكن ان تغذى تفكير العديد من السكودار المسئولة .

ان الهيئة التي نشر اليها هنا هي بالطبع هيئة التعداد والاحصاء الأمريكية ، والتي تلقى عملياتها التي تتم كل عشر سنوات ضوءا قويا على بعض سمات الشكل المستقبلي للشركة ، ألا وهو الشركة المرنة . لأنه مع التنوع المتزايد للاقتصاد ما بعد الصناعي يتعين ابتكار أشكال جديدة وأكثر تنوعا للشركات .

ولا يتعلق الامر هنا بنظرية أكاديمية بحثة ولكن بقضية حياة أو موت .

فمنذ سنوات عديدة ، كتب عالم السبرانطيقا روس اشبيى تعبير « التنوع الضرورى » لتحديد أحد الشروط المطلقة لاستمرار حياة أى نظام . ان الشركات الحالية ينقصها ، بكل بساطة ، التنوع الضرورى الذى سيسمح لها بالبقاء على قيد الحياة خلال القرن الواحد والعشرين .

وبالبحث فى كل صوب عن وسائل عمل أكثر توافقا ، ستنتهى هذه الشركات الى اكتشاف - أو إعادة اكتشاف - عدد من الطرق التى تهملها الادارة البيروقراطية الحالية ، أو تستبعداها أو تسيء فهمها واستخدامها . وللشور على هذه الأفكار سيبتعين عليها استكشاف كل المجالات وسوف يكون عليها أن تهتم بدراسة مؤسسات ذات طابع غير اقتصادى مثل الدول والأحزاب السياسية والجامعات والجيش - وهيئة التعداد والاحصاء .

وفى ما يلى عينة مما ستستطيع هذه الشركات أن تتعلمه .

التنظيم النابض

المقصود هنا تنظيم يتمدد وينكمش بايقاع منتظم ، ويوجد مثال جيد لمثل هذا التنظيم فى مكتب التعداد والاحصاء فى الولايات المتحدة ، الذى يتمدد كل عشر سنوات لأبعاد ضخمة ، ثم ينكمش ويبدأ فى وضع خطط التعداد المقبل بعد عقد من الزمان قبل أن ينتفخ من جديد .

ويملك المكتب ١٢ مركزا اقليميا دائما موزعة فى أنحاء الولايات المتحدة ، تضم فى الأوقات العادية حوالى ٧ آلاف شخص . ويتضاءل عدد هذه المراكز خلال فترة التعداد الكامل بمراكز موازية . وتستقبل هذه المراكز الموازية المتقدمين - أكثر من ١٢ مليون شخص - يختار منهم ٤٠٠ ألف يكلفون بالطواف بجميع الأبواب . وتستمر المراكز « الموازية » لمدة عام أو عام ونصف العام قبل أن يتم تفكيكها . ويعود عدد العاملين عندئذ الى ٧ آلاف شخص مرة أخرى ويبدءون فى وضع خطط التعداد القدى التالى .

ان الانجاز الناجح لمثل هذه المهمة يستحق فى مجال الادارة ما يعادل الميدالية الذهبية الأولوية . ولقد تضمن تعداد ١٩٩٠ العديد من الأخطاء ، غير أن ذلك لا يقلل من أن انجاز مثل هذا العمل كان سيصيب بالفرع أكثر من مدير شركة ذى خبرة .

والواقع أن الكثير من الشركات يمكنها أن تتبين أن لديها نفس المشكلات تقريبا وان كان على مستوى أصغر ، لأن « التنظيم النابض » موجود فى فروع اقتصادية كثيرة .

ومثال ذلك ، الشركات التى تنشط فى فترة معينة لاعداد

« الموديلات » السنوية الجديدة ثم تهدى من نشاطها بقية العام ، وتجارة التجزئة التى تزيد من عدد العاملين لديها وقت احتفالات رأس السنة ثم تستغنى عنهم فى يناير ، وكذلك الفرق المؤقتة التى تتكون لتصوير فيلم أو بث تليفزيونى معين .

وأحد أشكال التنظيم الاقتصادى التى تنتشر حاليا أسرع من غيرها هو شكل القوة الخاصة أو « فريق المشروع » . ويتعلق الأمر فى الحقيقة بأحد بدائل التنظيم النابض وهو تنظيم ذو « نبضة وحيدة » ، ففى حين تزيد النظم النابضة الحقيقية وتتناقص بشكل تكرارى ، فإن فريق المشروع مكلف عادة بانجاز مهمة وحيدة ، ومن ثم يكبر ثم ينكمش مرة واحدة قبل أن يتفكك نهائيا .

ولكن المتطلبات فى مجال المعلومات والاتصالات هى متطلبات نوعية محددة فى جميع الحالات . فبالنسبة لعملية تعداد ١٩٩٠ مثلا كانت المراكز « الموازية » متصلة فيما بينها بشبكة مؤقتة تضم أجهزة كمبيوتر ومعدات اتصالات لاسلكية قيمتها ٨٠ مليون دولار . ومقدر لهذه الشبكة أن تتحول بعد ذلك الى مهمات أو أن يتم سحبها جزئيا داخل الهيئة الدائمة .

إن قادة الشركات أو الوحدات النابضة غالبا ما يدركون أن سلطتهم هى أيضا نابضة . ففى فترة الانكماش ، تميل الاعتمادات للنضوب ويختفى الأفراد ويتناقص مخزون المعرفة والموهبة ، فى حين تتزايد السلطة النسبية للوحدات المنافسة داخل الشركة . وفى ظل هيكل سلطة نابض يستطيع المسئول بصفته رئيسا لمشروع كبير أن يكون ذات يوم « غوريلا تزن ٣٠٠ كيلو جرام » ثم يتحول فى اليوم التالى الى قرد أمريكى صغير . ومن ناحية أخرى يشيع التفاعل بين العديد من التنظيمات النابضة نوعا من الايقاع المنتظم فى اجمالى الاقتصاد .

غير أن النبض لا يقتصر على التغير فى الحجم . فبعض الشركات تخضع للتنظيم النابض ولكن بمعنى أنها تتذبذب بشكل مستمر بين المركزية واللامركزية . وكل نبضة أو انقلاب فى الاتجاه تؤدي الى تعديل لهياكل المعلومات وبالتالى الى انتقال للسلطة . إن التسارع وطابع التغير غير المتوقع يدفعان الى الاعتقاد بأن النبضات ستزداد سرعة خلال السنوات القادمة .

التنظيم ذو الوجهين

هناك نوع آخر من التنظيم من المحتمل أن يتواجد فى العديد من الشركات المرنة : انه الوحدة ذات الوجهين القادرة على العمل تبعا للظروف بطريقتين مختلفتين تماما . ان النبضة تنطوى على تغيرات للأبعاد وللهيكل

موزعة في الزمن ، وعلى النقيض ، يمكن للتنظيم ذى الوجهين أن يحتفظ بنفس الحجم ولكنه ينتقل - تبعا للاحتياجات - من القيادة المتدرجة الهرمية الى ادارة ذات طابع غير رسمى على الاطلاق .

واحد أفضل الأمثلة على ذلك ، هو بالطبع التشكيل العسكرى البريطانى الشهير للقوات الجوية الخاصة (اس.ايه.اس) والمخصص لعمليات مكافحة الارهاب ، كاستعادة الرهائن أو مهام أخرى تتطلب الحيلة وعنصر المفاجأة في آن واحد . ويعمل هذا التشكيل طبقا لنوعين متناقضين تماما من الممارسات . فعلى أرض المناورة الرسمية لا يرى الا كل ما هو مصقول ، أخذية لامعة وطاعة عمياء ، بينما يفرض الرقيب بأوامرهم احترام النظام . هنا تتأكد بشكل حاد امتيازات الرتبة والتدرج والتسلسل الهرمى .

ولكن يقدم هؤلاء الرجال شيئا مختلفا تماما على أرض الواقع . فهذا التشكيل يقاتل في وحدات صغيرة ، وغالبا ما يكون الاتصال بقواعدها مقطوعا ولا يوجد في هذه الوحدات ضابط واحد . هناك بالطبع قائد للوحدة . ولكن قد لا تكون له رتبة وهو يسمى عادة « بالرئيس » . والرجال الذين كانوا يلقبون في أرض المناورة « بالسادة المهذبين » ، وهو لقب قد يثير الابتسام ، يفقدون هذا اللقب وسائر الألقاب ، وينادون بأسمائهم المجردة .

ففى المعركة يستعاض عن الرتب والامتيازات والتسلسل الهرمى بمجموعة من القواعد الأساسية . وكان الكولونيل دافيد ستيرلينج ، هو أول من اقترح تكوين هذه القوات ، التى قسمها الى وحدات صغيرة تتألف كل وحدة من أربعة رجال .

وكتب ستيرلينج يقول ان « كل رجل من هؤلاء المقاتلين مدرب تدريبيا خاصا ويتمتع بمستوى كفاءة عال فى كل مجالات ومهام الخدمة ، بالإضافة الى أن كل واحد منهم يتلقى تدريبيا اضافيا فى تخصص واحد على الأقل يتم اختياره حسب الاستعداد الشخصى لكل منهم . وأثناء العمليات التى تتم غالبا فى ظلام الليل يستخدم كل رجل فى هذه القوات الخاصة قدراته الفردية فى التمييز والحكم الى أقصى حد » .

لقد تمسك ستيرلينج برقم أربعة ، بهدف منع ظهور سلطة من النوع التقليدى . وقد تحاشى خطر الفوضى بفضل الحرص على اختيار أفراد الفريق من الأشخاص الذين يحركهم للعمل حافز جماعى قوى للغاية . والنتيجة هى تنظيم وصف بأنه « ديمقراطية عسكرية فريدة تماما [٠٠٠] اذا نجح الفرد فى التكيف معها ، فانه يتخلى عن وضعه الاجتماعى وحتى عن هويته الأصلية ليصبح عضوا فى فرقة تتسم الروابط فيها بقوة

الروابط الأسرية » • ونرى هنا أن برامج التدريب وروح الالتزام العميق بين أفرادها أمران سمحا للوحدة بأن تعمل أحيانا بأسلوب استبدادي وأحيانا أخرى بأسلوب ديمقراطي على حسب مقتضيات الموقف •

وتتطلب الحياة الاقتصادية أيضا سلوكيات تختلف في الوقت العادي عنها في أوقات الأزمة • وبالفعل نجد الآن العديد من الشركات تشكل خلايا للأزمات أو الطوارئ وتعد خططها لهذا الاحتمال أو ذاك وتضع تكتيكات بديلة • ولكن قلة هي التي تعد العاملين فيها للعمل وفق أسلوبين مختلفين تماما •

ويرتكز المفهوم الحالي « لإدارة الأزمة » على إقامة « إدارة ظل » تبقى مدخرة ومستعدة لتولى السلطة في حالة الطوارئ • على سبيل المثال ، أقامت شركة أديسون بجنوب كاليفورنيا المسئولة عن المحطة النووية ، في سان أونوفر نظام معلومات معقدا يستخدم عند الضرورة تدابير التحكم عن بعد ورسائل صوتية ووسائل فيديو لربط خلية الأزمة لديها بوحداتها في الموقع •

وكلما تقدمنا في هذه الحقبة من الاضطراب الاقتصادي والسياسي التي تتسم بتوالي التفجرات والكوارث التكنولوجية ، تعين علينا أن نتوقع سلسلة متصلة من الأزمات ، قد تمتد من هجمات إرهابية أو فشل منتج معين إلى توتر دولي مفاجئ أو أي شيء آخر • إن البقعة السوداء الناجمة عن التسرب البترولي «لاكسون فالديز» وانهيار بنك كونتيننتال الينوي وهوجة افلاس مؤسسات الادخار والائتمان ، وافلاس شركة ايه • اتش • روبينز اثر اكتشاف الأخطار الصحية .لوسيلة منع الحمل المستخدمة داخل الرحم والتي تنتجها الشركة ، كل هذه الأزمات ليست سوى عينات لمختلف أنواع الصعوبات الحادة التي يمكن أن تهدد الشركات •

وكل واحدة من هذه الأزمات تؤدي إلى انتقال ضخم للسلطة ، حيث يعلو نجم قيادات وتحل محل قيادات أخرى تزول حظوتها ، كما يسقط أكثر من كبش فداء • إن تزايد احتمالات المواقف الخطرة في وقت التغيير الثوري يجعل من المتوقع انتشار فرق الأزمات والتنظيمات ذات الوجهين في عالم الاقتصاد ، وإن أصبح عنصرا طبيعيا من عناصر شركة الغد المرن •

التنظيم في شكل رقعة الضامة

في النمسا ، بعد الحرب العالمية الثانية ، أبرم الحزبان السياسيان الرئيسيان اتفاقا يقضي بأن يوكل من يتواجد على رأس هيئة عامة المنصب الذي يليه مباشرة ، لعضو من المعارضة وهكذا دواليك حتى أسفل درجات السلم الوظيفي • ونجم عن هذا النظام أن احتل الاشتراكيون « الأحمر »

والمحافظون « السود » يتناوب رأسى كل المواقع الرئيسية فى الشركات
والبنوك وشركات التأمين المملوكة للدولة وحتى فى المؤسسات المدرسية
والجامعات .

ونرى حاليا طريقة مشابهة يتبعها البنك اليابانى بكاليفورنيا ، حيث
يتناوب اليابانيون والأمريكيون المناصب فى كل مستوى من مستويات
التسلسل الإدارى ، بحيث تتلقى طوكيو المعلومات من وجهة نظر يابانية
واردة من العديد من المستويات التنظيمية وليس من الإدارة وحدها .

وهكذا تتغذى السلطة فى مستوى القمة بسيل مستمر من الأفكار
فنتنوع وليدة عقول مختلفة . ولا شك أنه كلما اتسع عمل الشركات على
امتداد الكرة الأرضية ، سيحاول الكثيرون اللجوء الى مثل هذه الطريقة
النساقوية أو اليابانية .

المفوضون فى الشركة

كانت وحدات الجيش السوفيتى ، تضم عادة ضباطا سياسيين الى
جانب القادة العسكريين . وفى حين يقدم العسكريون تقاريرهم الى رؤسائهم
فى الجيش ، كان « المفوضون السياسيون » يقدمون أيضا تقاريرهم ولكن
للحزب الشيوعى ، وذلك بهدف الحفاظ على خضوع الجيش للحزب .
وفى الشركات أيضا ، كثيرا ما نرى « مفوضين » معينين من أعلى يتم
تسكينهم فى الوحدات التابعة ، بهدف مراقبتها وتقديم تقارير عنها للقيادة
العليا عن طريق قنوات منفصلة بدلا من القناة البيروقراطية الطبيعية .

وفى هذه الحالة ، تسلك المعلومات مسلكين رئيسيين ، مخالفة بذلك
المبدأ البيروقراطى الذى لا يقر سوى مسلك واحد . ويجسد هذا الأسلوب
من ناحية أخرى عدم ثقة القيادات العميق فى المعلومات التى تصعد إليها
من خلال القنوات الرسمية .

ومع تسارع التغير الذى أصبح من الصعب التكهّن به ، سيسعى
مديرو العموم سعيا متزايدا ، لاختصار الاجراءات البيروقراطية فى محاولة
هستيمتة للحفاظ على سيطرتهم .

تنظيم « المكتب - الاقطاعى »

أفضل مثال على استمرار بقاء تنظيم من النوع الاقطاعى فى حياتنا
هو تنظيم الجامعة ، حيث كل قسم يمثل اقطاعية يحكمها أستاذ الكرسى
الذى يتحكم فى فريق من المساعدين الذين هم أقنان له . ونجد هذه الآثار
الباقية من أزمنة غابرة فى الهيكل الإدارى البيروقراطى للجامعة (والذى

هو فى حرب معها فى كثير من الاحيان) • وينطبق الشيء نفسه على
٥٣٥ « سيدا » منتخبا فى كونجرس الولايات المتحدة يسيطرون على عدد
ضخم من العاملين الاداريين •

كما يوجد تركيب مماثل من البيروقراطية الاقتصادية والاقطاع فى
الشركات « الثمانى الكبرى » الأمريكية للمحاسبة ، وفى كبرى المكاتب
القانونية وبيوت سمسة البورصة ، وفى المجال العسكرى حيث كل
سلاح - القوات البرية والبحرية والطيران - يمثل اقطاعية (منطقة نفوذ)
مستقلة استقلالاً تاماً ويتمتع الجنرالات والادميرالات الذين يقودون هذه
الأسلحة ، فى أغلب الاحيان ، بسلطة حقيقية أكبر من سلطة رؤسائهم
من ضباط هيئة الأركان العامة الذين لا يقودون أية وحدة بشكل مباشر •

وفى « المكاتب - الاقطاعية » يتصارع السادة فيما بينهم وان كانوا
لا يترددون فى تكوين تحالفات من أجل اضعاف السيطرة المركزية •
ويتضمن عالم الأعمال أيضاً عناصر اقطاعية كما يتضمن فى الوقت نفسه
ما يمكن تسميته « التبعية المتخلفة » • لتوضيح ذلك نذكر مثال جورج
ماسترز - مهندس قديم - عمل لدى العديد من منتجى المعدات الالكترونية
الأمريكيين وهو حالياً المساعد الادارى لفيليب آمز نائب رئيس احدى أكبر
شركات انتاج الكمبيوتر على الصعيد العالمى • واذا فكر أحد أفراد قسم
شئون العاملين أن يراجع تاريخهما الوظيفى فسوف يكتشف أن ماسترز
التحق بالشركة بعد آمز بقليل ، واذا بحث أبعد من ذلك سيجد أن الشيء
نفسه تكرر فى الشركة التى كانا يعملان بها معا فى السابق - وكذلك
بالنسبة للشركة الاسبق •

انهما يكونان زوجا من الرفاق ، فى البار أو فى المكتب ، حتى انهما
يقومان بأجازاتهما السنوية معا ومعهما زوجتاها • وفى الواقع يعمل
ماسترز وآمز معا منذ أكثر من ١٥ سنة (هما مثالان حقيقيان وان كانا
باسماء مستعارة) ، وفى كل مرة يحصل فيها الثانى على موقع مرموق
يتبعه الأول •

وسواء سمي ذلك « انقياد لنجم » أو « مرادفة » فان هذه المزاوجة
موجودة فى كل الشركات الكبرى تقريبا ، لأنها تبسط جدا مشكلات
الاتصال • فمعرفة الصيقة ببعضهما البعض تجعل كلا منهما يتوقع
ردود فعل الآخر ، ومن ثم تكون المزاوجة فعالة للغاية بالنسبة لبعض
المهام - وان كانت تتناقض مع القواعد الصريحة للاختيار « الموضوعى »
للعاملين •

ان نفسية وعقلية « التبعية » من الأمور الأكثر تعقيدا وتركيبا ، فهى
قد تتضمن علاقات وصاية من أستاذ على تلميذ ، كما قد تنطوى فى أحد

جوانبها على تبادل لعمليات محاسبة مالية أو جنسية أو نوع آخر من المحاسبة . ويظل النظام اقطاعيا وشخصيا بالاساس ، على نقيض الموضوعية البيروقراطية .

كما تكون علاقات السلطة فى ظل مثل هذا النظام معقدة أيضا . فمن ناحية ، يخضع « التابع » « للسيد » الذى يحتل موقعا أعلى فى التسلسل الوظيفى ، ولكن قد يعتمد الأعلى أيضا اعتمادا كليا على رؤوسه الذى تتلخص أحيانا وظيفته الرئيسية فى اخفاء نقاط ضعف سيده . وطبقا للممارسة الجارية فقد يتعلق الأمر بتغطية الرئيس عندما يكون قد أفرط فى الشراب بحيث لا يستطيع القيام بعمله ، أو بأن يقرأ له المستندات ويقدم التقارير بدلا منه نظرا لعسر فى النطق يعانى منه ولا تعلم به الادارة - وان كان ذلك يعتبر استثناء .

ومع ضعف البيروقراطية وانسداد قنواتها وحوصلاتها ، من المحتمل أن نشهد ظهور عدد من الأشكال والممارسات الاقطاعية الحديثة التى ستجد لها مكانا فى الشركة المرنة .

الفرق البرية

ها هم يعهدون لفريق بمشكلة أو هدف غير محدد بدقة ، وتخصص له موارد ويتركونه يعمل خارج القواعد الرسمية للشركة . اذن ، ستتجاهل تماما هذه « المجموعة البرية » الحوصلات والقنوات الرسمية - بمعنى آخر ، ستتجاهل التخصص والتدرج الهرمى الملازمين للبيروقراطية القائمة .

وتتحرر عندئذ طاقات رائعة ، وتدور المعلومات بسرعة كبيرة فى طرق تلقائية ومستقلة . وتنشأ روابط عميقة بين المشاركين . وغالبا ما يتم انجاز مشروعات شديدة التعقيد بمهارة وفى زمن قياسي .

ويقول هيروتاكا تاكيوشى واكوجيرو نوناكا من جامعة هيتو تسوباش باليابان ، فى بحث لهما عن « اللعبة الجديدة لتطوير المنتج » انه فى اليوم الذى قررت فيه شركة هوندا أن تنتج سيارة تتفق مع أذواق الشباب ، شكلت فريقا متوسط أعمار أفرادها ٢٧ عاما وأطلقت لهم العنان . ويقول مهندس شاب مشارك فى هذا الفريق : « ان الحرية التى منحتها لنا الشركة لكى نعمل كما نريد شئ يصعب تصديقه » .

وعندما أرادت شركة فيبون الكترىك (ان.اي.سى) انتاج جهاز الكمبيوتر الشخصى الخاص بها موديل بى . سى ٨٠٠٠ عهدت بالمشروع الى مجموعة من المهندسين السابقين يعملون فى قطاع المبيعات ومتخصصين

فى المعالجات الميكروية ولم تكن لديهم حتى ذلك الوقت أية تجربة فى مجال الكمبيوتر الشخصى . ويقول رئيس الفريق : « ان الادارة العليا أعطتنا الضوء الأخضر لكى نهتم بالمشروع ، شريطة أن ننجزه بأنفسنا وأن نكون مسئولين أيضا عن الانتاج والمبيعات وخدمة العملاء » .

أما بالنسبة للكمبيوتر الشخصى لد آى . بى . ام . الذى أصبح بعد ذلك المعيار المرجع للفرع كله ، فكان نتيجة عمل مجموعة شبه مستقلة كانت تعمل فى بوكا راتون بفلووريدا . وفيما عدا تقريراً ربع سنوى يقدم لمركز الشركة فى آرمونك (بولاية نيويورك) كان الفريق حراً فى التصرف كما يشاء بل وأن يشتري ما يريد - على عكس السياسة العامة للشركة - من موردين خارجيين . وسنجد أمثلة مشابهة لدى آبل وهىولت - باكارد وزىروكس وشركات أخرى تعمل فى مجال التكنولوجيات المتقدمة .

ان صيغة تنظيم « الحيوانات البرية » تناهض بطبيعتها البيروقراطية مناهضة جذرية .

وطبقاً لتاكوش ونوناكا « يميل فريق المشروع الى تنظيم نفسه ذاتياً وبطريقته الخاصة ، فهو يبنى من الصفر نظامه المعلوماتى ، لأنه لا يستطيع استخدام المعرفة السابقة . . . وتبدأ العملية فى خلق نظامها الديناميكى الخاص بها بعد أن تترك لنفسها . ويعمل الفريق مثل شركة جديدة : يأخذ مبادرات ويقوم بمجازفات ويعد برنامج عمل مستقلاً » .

والجماعات البرية التى تنجح ، تختار تدريجياً قيادتها الخاصة . ويتم هذا الاختيار وفقاً للقدرات والكفاءات أكثر منه وفقاً للألقاب الرسمية . وغالباً ما تدخل هذه القيادات التى اضطلعت حديثاً بالسلطة فى صراع مباشر ، مع المسئول الرسمى المعين من جانب البيروقراطية لتأمين انطلاق الوحدة ثم الاشراف عليها .

الفريق العفوى

وبدأنا نشهد أيضاً ظهور فرق أو مجموعات ذات تشكيل ذاتى . فبدلاً من تلقى مهمة من أعلى ، تتكون هذه المجموعات عامة عن طريق الشبكة الالكترونية . وتعتبر « جماعات المعلومات » الصغيرة تلك أكثر مناهضة للبيروقراطية من « الفرق البرية » .

وتتشكل هذه الفرق عبر أجهزة الكمبيوتر ، عندما يتعارف أشخاص يهتمون بمشكلة بعينها ويبدون فى تبادل المعلومات من قسم الى آخر ، دون الاهتمام بالألقاب الرسمية أو الحدود الجغرافية .

وطالما أن نشاط هذه المجموعة يتفق مع الاهداف العامة للشركة

فإنها تترك للمجموعة حرية تحديد أهدافها الخاصة ، وهو ما تقوم به في أغلب الأحيان بشكل ديمقراطي .

ففي شركة ديجيتل اكويمنت مثلا ، يعقد أفراد مجموعة الإدارة في مجال الهندسة التي يديرها دافيد ستون - وهي مجموعة تغطي جميع أنحاء العالم - «مؤتمرا» إلكترونيا يعرض فيه كل مشارك أو مشاركة مخططات مشاريعه .

ويقول ستون : « عندئذ أطلب من كل مشارك التعليق على مقترحات الآخرين وما اذا كان مقتنعا بها أم لا وهل هي تطابق التوجه المختار وما هو الاسهام الذي يقدمه هذا الشخص أو ذلك والذي يتعين ضمه للبرنامج المشترك . وعلى مدى شهر ونصف الشهر من التبادل [٠٠٠] يصيد كل منا كتابة كل شيء تبعا للمعلومات التي تم تلقيها . وحينئذ نكون قد أعدنا كفريق مجموعة من الأهداف المشتركة يتعين بلوغها » .

وهذه الطريقة - المناهضة بعمق للبيروقراطية - لا تستطيع أن تنجح الا في مناخ تحظى فيه الشخصيات المختلفة باستقلالية واسعة معترف بها ، عندئذ يمكن أن ينجم عن هذا التنظيم تفاعل متسلسل من الخلق والابتكار . ويفسر ذلك سبب كثرة هذا النوع من الوحدات في المجالات التي يبلغ فيها الابتكار التنافسي أعلى درجة . ومن ثم كلما تمتد الشبكات التي تربط بين الشركات المرنة ينبغي أن يتكون مزيد من الوحدات العفوية ومنها وحدات تتجاوز حدود الشركات .

سلطات متنوعة :

نظرا للتنوع الكبير للشركات المرنة ، فإنها ستتطلب أساليب إدارة غير معروفة اطلاقا بالنسبة للمدير البيروقراطي .

فطبقة الادارة العليا ستكون أقل تجانسا . اذ بدلا من أن تضم كوادرات أحادية النمط ، متماثلة الهيئة (ومتماثلة كذلك في طريقة التفكير) ستكون المجموعة المسككة بزمam السلطة في الشركة المرنة غير متجانسة وفردية ومناهضة للبيروقراطية . كما سيتسم أفرادها في الغالب بالعناد ونفاد الصبر ، وان كان من المحتمل أن تكون هذه المجموعة أكثر خلقا وابتكارا من اللجان البيروقراطية الحالية .

وبدلا من التخطيط المنظم للتسلسل الهرمي الاستبدادي للسلطة ، ستقدم الشركة المرنة صورة أكثر تعقيدا وتقلبا وأكثر ابهاما . بحيث قد يتعامل المدير العام ، في ظل الشركة الجديدة ، مع ما قد يبدو من المنظور البيروقراطي الخالي أنه خليط متناسف من زعماء القبائل والمفوضين السياسيين ونجوم الاوبرا ذوى الشهرة والنزعة الترجسية ومن سادة

وجهاً يملؤهم الاحساس بأهميتهم ومن متخصصين فى الهاتف والتلهيل وتكون قراط صامتين ، الى جانب رب العائلة أو رئيس الشركة الأسرية .

فعلى سبيل المثال تحتاج التنظيمات النابضة الى قادة قادرين على توجيه مجموعات صغيرة بنفس كفاءة قيادتهم لتجمعات كبيرة - الا اذا كانت هذه التنظيمات قد وضعت نظام خلافة محدد بدقة ، لنقل السلطة طبقاً للمراحل المختلفة للدورة الى اشخاص يتمتعون بقدرات مختلفة .

وفى حالة تطبيق مبدأ التنظيم الضامى (الشطرنجى) أو مبدأ « المفوضين » يكون هناك تنافس بين خطى اتصال . فمع نظام رقعة الضامة ، يفضى الخطان الى مكتب المدير العام . ومع نظام المفوضين ، ينقل الخط الاول المعلومات الى المدير العام فى حين قد ينقل الخط الآخر المعلومات مباشرة الى مجلس الادارة مثلاً .

وينجم عن كل الترتيبات التى تؤثر على تدفق المعلومات ، منح سلطة أو اعادة توزيعها . ففي التنظيمات ذات الطابع القطاعى يتعين على المدير العام أن يتفاوض ، دون توقف ، مع كبار معاونيه ويستخدم فريقاً منهم ضد الآخر بهدف تفادى تكوين كتلت يضعفه أو يخلعه تماماً .

وفى مثل هذه الظروف ، من المحتمل أن تصبح الوظيفة الادارية أقل موضوعية وأقل « علمية » ، بحيث تستعتمد بدرجة أعلى على الحساسة الحدسية وفهم الآخرين ، وهو ما يتطلب بعض المكر والجرأة ، أى يتطلب كمية من ردود الفعل الانفعالية التى يقال ان الزمن عفا عليها .

كما أن الشركة المرنة تكتسب تدريجياً طابعاً سياسياً ، بمعنى أن التصرف مع الأخذ فى الاعتبار عدداً كبيراً من الدوائر الانتخابية هو مهمة سياسية كما أن الاستخدام الواعى للسلطة هو وظيفة سياسية .

ان السلطة - أى السيطرة المكفولة بقوة القانون على الموارد المالية للشركة وعلى المعلومات - تفلت حالياً من أيدي الذين يحتفظون بها بموجب صفة قانونية أو شكلية بحتة ، لتذهب الى الذين يملكون سلطة طبيعية مبنية على المعرفة وعلى بعض القدرات النفسية والسياسية .

لا يوجد ترياق لجميع الأمراض :

وختاماً ، لنقل كلمة عن الشبكات . لقد أثار هذا الشكل من التنظيم اهتماماً كبيراً فى السنوات الأخيرة ، وكان محل العديد من المبالغات كما تم تحديد هذه الشبكات وتعريفها بشكل فضفاض للغاية ، بحيث يستوجب الأمر بعض التعقل والاحتراز . وبالنسبة لكثيرين ، تبدو الشبكة وكأنها الترياق ، أى الحل لجميع المشكلات .

وتتضمن الشركات والاقتصادات عددا كبيرا من الشبكات شديدة التنوع .
تعودنا أن نعتبرها طرقا غير رسمية للمعلومات والتأثير . فالمدافعات عن
حقوق المرأة مثلا تندرج بشبكة « الرجال القدامى » التي كثيرا ما تحول
دون حصول الكوادر النسائية على أى ترقى . وغالبا ما يحافظ العسكريون
المتقاعدون على مجموعة من الاتصالات ، وكذلك قدامى رجال الشرطة
وأفراد مكتب التحقيقات الفيدرالى الذين يحتل الكثيرون منهم - بعد ترك
خدمة الدولة - مواقع الأمن فى الشركات .

كما أن للشواذ جنسيا شبكاتهم ، وهي ذات تأثير خاصة فى فروع
مثل الموضة والديكور . وتملك الأقليات العرقية شبكات قوية للغاية - مثل
شبكات الهجرة الصينية فى جنوب شرقى آسيا ، واليهود فى أوروبا
 وأمريكا ، والقادمون من جزر الهند الغربية فى بريطانيا . كما تميل
الجماعات المزروعة - النيويوركيون فى تكساس ، ومافيا جورجيا المزعومة
التي استقرت فى واشنطن فى ظل رئاسة جيمى كارتر ، والأوكرانيون الذين
« صعدوا » مع ليونيد برجنيف الى موسكو - الى تكوين شبكات الاتصال
الخاصة بهم .

باختصار ، تظهر هذه الروابط غير الرسمية تحت أشكال متعددة فى
جميع المجتمعات المركبة تقريبا ، ويضاف اليها شبكات ذات بنيان وهيكلا
أكثر وضوحا وتحديدا مثل شبكات الماسونية والمورمون وأعضاء التنظيم
الكاثوليكي أوبس داي .

ولقد أهمل الاقتصاديون ومنظرو الشركة طويلا دراسة دور وتنظيم
هذه الشبكات . وهي تلقى حاليا اهتماما منهم كنماذج ممكنة لتشغيل
الشركات .

وتكمن أسباب هذا التحول فى التعديلات الاجتماعية العميقة ،
وأولها انقطاع وتعطل نظم الاتصالات الرسمية فى الهيئات والمؤسسات
الاقتصادية الكبيرة التى سبق الإشارة اليها . ويحدث ذلك عندما تنسد
الحوصلات والقنوات البيروقراطية ، وتصبح غير قادرة على ارسال تدفقات
الاتصالات الضخمة والمعلومات التى لا غنى عنها لانتاج الثروة ، وتكف
« المعلومة الجيدة » عن الوصول الى « المرسل اليه المناسب » كما كان
يحدث سابقا ، وبالتالي يتجه العاملون نحو الشبكات غير الرسمية لنقل
المعلومات بالرغم من كل شئ .

وبالتوازي ، فإن تحول الاقتصاد من الاعتماد على الانتاج بالجملة
الى الانتاج بالطلب ، أجبر الشركات ووحدات العمل أن تعمل بالاتصال مع
شركاء أكثر عددا وأكثر تنوعا ، مما استلزم مزيدا من الاتصالات - سواء
شخصية أو الكترونية - مع « غرباء » . ولكن عندما يقول شخص غريب

شيئا لنا ، كيف نتأكد من صحة ما يقوله ؟ ان القيادات - التي تعاني من التشكك - تتأكد كلها أمكنها ذلك ، عن طريق شبكاتها الشخصية ، أى عن طريق أشخاص كانت على معرفة بهم أو عملوا معها لسنوات ، بحيث تستطيع السيطرة على ما أبلغت به من خلال القنوات واستكمالها .

وأخيرا ، بما أن عددا متزايدا من المشكلات يتطلب حاليا معلومات متعددة التخصصات العلمية ، وبما أن النظام القديم الخرب للحوصلات والقنوات يعوق ذلك ، يلجأ العاملون الى أصدقائهم أو الى اتصالاتهم فى شبكة قد ينتمى أعضاؤها الى عدد من الأقسام والوحدات المختلفة .

والشبكات من هذا النوع ، سواء أكانت رسمية أم لا ، لها مواصفات مشتركة . فهي شبكات أفقية أكثر منها رأسية ، بمعنى أن تدرجها من النوع المسطح ، أو ليس لها تنوع أصلا . كما أنها مرنة ، تعرف كيف تغير سريعا من شكلها تبعاً للظروف . ويعتمد تعيين قادتها على الكفاءة والشخصية أكثر منه على المكانة الاجتماعية أو درجة التسلسل الوظيفى . وتتغير السلطة فى هذه الشبكات بسهولة وبمعدلات أعلى منها فى البيروقراطيات وذلك عندما تتطلب المواقف الجديدة صفات مختلفة .

ولقد اكتسبت كل هذه الاعتبارات مفهوم شبكة الشركة شعبية بين المديرين والأكاديميين على حد سواء . فشركة كورنينج التى تعمل فى أربعة فروع - الاتصالات اللاسلكية ، الأجهزة المنزلية ، والمواد الجديدة والبحث المعمل - تصف نفسها بأنها « شبكة كلية » . وصرح رئيسها جيمس . آر . هوجتون بأن :

« الشبكة هى مجموعة شركات مرتبطة فيما بينها ، وان كانت أنواع الملكية تمثل تنوعا كبيرا [٠٠٠] . ويوجد فى كل قطاع هياكل للشركة مختلفة تماما ، ابتداء من أقسام ذات تسلسل وتدرج وظيفى تقليدى الى فروع مستقلة مائة فى المائة والى تحالفات مع شركات أخرى ..

« وتتسم الشبكة بالمساواة . لا توجد شركة أم . وهيئة الادارة العليا فيها ليست أكثر أو أقل أهمية من أية مجموعة تقع فى مكان ما من التسلسل الإدارى » .

ومن الممكن بالطبع أن يتضح أن الشبكات مفيدة للغاية ومرنة ومناهضة للبيروقراطية . غير أن الحماس مؤخرا قد أدى ، فى كثير من الأحيان الى تجاهل عدد من الفوارق الأولية .

فى السبعينات ، درس أنطوني جادج - وهو من أوائل محلى التنظيم الشبكي ومن أكثرهم عمقا ، وكان يعمل حينئذ فى بروكسل فى

إطار اتحاد الخصائص الجوهرية - كثافة « الشبكات التي تربط بين الأفراد » (المعنية بالعلاقة بين الشخصيات) والوقت اللازم لها لكي تستجيب وهياكلها ووظيفتها الاجتماعية وكذلك درجة قدرتها على الارتباط . كما قام بمقارنة هذه التنظيمات الانسانية مع شبكات جامدة (نسبة الى الجوامد) مثل شبكات خطوط الأنابيب والخطوط الكهربائية والمعاملات التجارية على العملات والمواد الأولية . وأعد جادج معجما مختصرا لمفهوم « الشبكة » يعد من أكثرها نفعا وإن كان غير معروف الا لقلّة .

كما كوّن في الوقت نفسه مصفوفة رائدة بمطابقة الشبكات في أجمالها مع المشكلات في أجمالها ، ووضع باستخدام قاعدة بيانات شديدة الاتساع كيف ترتبط شبكات الأفكار مع شبكات المشكلات وكيف تتداخل شبكات التنظيمات وما هي العلاقات المقامة بين الأفكار والتنظيمات .

ومؤخرا ، أعدت نتماب انتروناشيونال ، وهي فرع من كيه . بي . ام . جي . بيت مافيك ، طريقة سمحت لها ، في إطار عملها لحساب شركات وحكومات في جميع أنحاء العالم من ماليزيا الى السويد ، أن تكشف وتحدد هوية شبكات الاتصال السرية بصورة أو بأخرى ، داخل تنظيمات مختلفة مثل الحزب الجمهوري الأمريكي وشركة محاسبة عملاقة . وتقول ليزلى . جيه بيركنز نائبة الرئيس : « ان التنظيم يتم عادة رسمه يوهيا بواسطة أعضائه بطريقة تسمح بانجاز المهام المحددة . ان ذلك هو الهيكل الحقيقي » . انه التنظيم غير الشكلى - المضاد للتنظيم [١٠٠] . انه التنظيم الأساسى . . . ولكن اذا كان من غير الممكن تحديد هويته ولا تتبع تغيراته ، تتساءل بيركنز : « كيف يمكن السيطرة عليه ؟ سينتهى الأمر بالاكتهاء بمعالجة التنظيم الرسمي بكل ألقابه وتسلسله وتدرجه الوظيفي وخططه الاجمالية للتنظيم الادارى » .

وبالحكان البحوث التي تمت في هذا المجال أن تلقى بالطبع بأضواء قوية على طريقة عمل التنظيمات الحالية ، ولكن التحمس الأعمى للشبكات ، كما يحدث الآن ، واعتبارها الشكل الأساسى الوحيد للمستقبل يعنى بدرجة كبيرة القبول من جديد بنفس هذا التماثل والانتظام الذى كانت تفرضه البيروقراطية ، وان كان على مستوى أعلى وبشكل أقل التزاما بالوائج .

حدود السيطرة :

الا أن هناك حدودا لاستطيع الشركة المرنة الباحثة عن التنوع تجاوزها .

لقد انتشرت طريقة « مركز الربح » لدرجة أن عددا من الشركات
التي كانت في السابق أحادية الهيكل والبنيان ، تفككت حاليا الى وحدات
شبه مستقلة ذات نظام محاسبي مستقل . كل منها مسؤولة عن عملها
وأرباحها وخسائرها . ويمكن اعتبار هذا التطور مرحلة أولى لعملية من
المحتمل أن تقود الى الانحلال المحض للشركة الكبيرة ، التي ستجد نفسها
عندئذ وقد تحولت الى كيانات ذرية صغيرة في شكل شبكة أو كونسورتيوم
- من المقاولين ومقاولي الباطن المستقلين تماما . وفي ظل هذا النموذج ،
يصبح كل واحد من العاملين فردا مستقلا يهرم بحرية عقدا مع أقرانه
لانجاز مهمة معينة .

ولكن أية عملية اجتماعية لا تستمر الى ما لا نهاية ، ولا زلنا بعيدين
عن فردية العمل المطلقة - هذا الحلم النهائي للبرالية الذي يصل الى حد
العقيدة اللاهوتية . قد نستطيع بالأحرى توقع رؤية مراكز ربح أصغر
حجما وتنوعا ، دون أن يؤدي ذلك الى ظهور ملايين الشركات التي تتكون
كل منها من شخص واحد .

وعلى أية حال ، فإن درجة التنوع التي يمكن أن يسمح بها تنظيم ما
والتي يستطيع فريق إدارة السيطرة عليها ليست بلا حدود . إن ما نود
التأكيد عليه هنا أنه ليس على الشركات أن تبحث عن أكبر تنوع ممكن من
الأشكال التنظيمية ، وإنما يتعين عليها في وضعها الحالي أن تدرس أكبر
قدر من الخيارات المتنوعة للافلات من جمود البيروقراطية . باختصار ،
يتعين عليها على أية حال تحرير « مستعمراتها » وإذا لزم الأمر ، اختراع
أشكال جديدة .

وبذلك ستبتعد الشركات - ونحن معها - عن المفهوم الذي يقدم
التنظيم على أنه آلة ذات حركات محددة ومتوقعة في كل تفاصيلها ، لكي
تنضم الى رؤية أقرب لرؤية علم الأحياء . إن النظم الحية لاتحكمها الحتمية
الاجزئية ، ولا يكون أداؤها متوقعا بالكامل الا نادرا .

ولذلك ، تميل النظم الالكترونية الجديدة بشكل متزايد الى تبني
أشكال أشبه بتركيب الخلايا العصبية ، بدلا من الأشكال المحددة مسبقا ،
وهو ما يؤكد دافيد ستون نائب رئيس قسم الهندسة الدولية لدى
ديجيتل اكويمينت بقوله : « لا يمكن قط القول مسبقا كيف سيتم الاتصال
[٠٠٠] . اذا قطعت وصلة بين نقطتين ، ستشق الإشارة طريقا خاصا بها
شريطة أن تظل النقطتان متصلتين ، بالشبكة العامة [٠٠٠] » ويضيف :
« اننا نعتقد في قيمة الاتصال المباشر بين شخصين أيا كان هذان الشخصان
على أساس المعرفة التي يملكها كل منهما وليس طبقا لموقعهما في التسلسل
الإداري » .

وكما تسمح قواعد البيانات الجديدة المسماة « المتعددة الوسائط »
بمزج وتركيب المعرفة بطرق متنوعة للغاية ، فإن مفهوم الشركة يفترض
تنظيمات ستكون قادرة على التكيف بعدد لا يحصى من الطرق مع الآلاف
من حيل وفخاخ المنافسة المتجددة دائما التي تنتظرها .

وعلى كل حال ، لن تستطيع شركة المستقبل المرنة أن تعمل دون
تغيرات أساسية في علاقات السلطة بين العاملين والرؤساء . وكما سنرى ،
هذه التحولات والتغيرات بدأت بالفعل وبشكل واسع ، لأن السلطة في
طريقها للتحويل في عنابر الانتاج كما في قاعات الادارة العليا .

الفصل الثامن عشر

العامل المستقل

خلال سنوات عديدة من العمل في مصانع
ومساكن شتى عملت على خط لتجميع
السيارات • ولازلت حتى الآن ، وبعد مضي
أكثر من ثلث قرن ، لا أستطيع نسيان ما
كنت استشعره هناك خاصة التأثيرات الرهيبة
لتسارع الإيقاع • ففي كل يوم ، ابتداء من
اللحظة التي يدوى فيها الجرس أيذاننا ببدء
نوبة عمل فريقنا • كنا نحن العمال ، ننتقل
في سباق ضد عقارب الساعة لإنجاز مهامنا
المتكررة في محاولة يائسة ألا تسبقنا هياكل
السيارات المتتابعة أمامنا على السيور
الحديدية التي تتقدم بهزات سريعة • وكانت
الشركة لا تكف أبدا عن السعي لمزيد سرعة
الخط •

وكان المصنع مشحونا بسخط مكبوت لدرجة أنه من وقت لآخر ،
وبدون سبب واضح كان يخرج تأوه مخيف من حناجر مئات العمال ،
ثم يتعاطف ليصبح أنشودة تصم الأذان يرددوها الجميع من ورشة الى ورشة
قبل أن تضيع في هدير وصليل الآلات •

وبينما كانت السيارات تمر بأقصى سرعة ، كان يتعين أن نعلمها
لورشة الدهان وذلك بمعالجة الانبعاجات أو أي عيوب أخرى يطرقها
بواسطة آلة يدوية خاصة ، غير أن هياكل السيارات كانت تختفي قبل
أن نتمكن من إنجاز عمل جيد • وكانت هذه الهياكل تمر ، بعد أن تفادرتنا
أمام مفتشين يضعون علامات بالطباشير على العيوب المتبقية - التي ستعالج

فيما بعد . ان تكرار هذا النظام يوميا لمدة تتراوح بين ثمانى وعشر ساعات كان كافيا لصم آذاننا عن أية دعوة الى « الجودة » .

اما المديرون فكانوا فى مكان ما . . انهم رجال يرتدون رابطة عنق وقمصانا بيضاء ولكننا لم نكن على اتصال بهم على الاطلاق تقريبا .

لم تكن سلطة هؤلاء الرجال ذوى القمصان البيضاء نابعة فقط من احتياجنا الى أجورنا ، ولكن من معرفتهم بالمصنع وأهدافه وطرقه ومخططاته . وعلى النقيض منهم لم نكن نحن نعرف عمليا شيئا عن عملنا ذاته ، فيما عدا بعض الحركات المبرمجة مسبقا التى كان يتعين علينا القيام بها . لم نكن نتلقى أية معلومات تقريبا من الشركة سوى الدعوة الى العمل بجهد وحماية أكبر . واذا تعين اغلاق ورشة أو مصنع كنا آخر من يعلم ذلك . لم يكن يقال لنا كلمة واحدة عن السوق ولا عن المنافسة ولا عن الموديلات الجديدة التى يتم اعدادها أو الآلات الجديدة .

كان من المفترض ان نعتقد يقينا أن رؤسائنا يعلمون ما يفعلونه (وبالحكم على تدهور صناعة السيارات الأمريكية لم يكن ذلك صحيحا) . كان كل المطلوب منا هو الوصول في الموعد المحدد والعمل والاحتفاظ بعضلاتنا فى حالة حركة وأفواهنا مغلقة . وبالرغم من وجود نقابة قوية كنا نشعر أننا محرومون من أية سلطة . كان « هم » - أشخاص بلا وجه - الذين يمسكون بنا تحت سلطتهم . « هم » الرجال ذوو القمصان البيضاء ، المديرون . أما نحن ، فكنا أثناء ساعات العمل مواطنين فى دولة شمولية .

التذكر هذه التجربة كلما قرأت . يوميا تقريبا ، أوصاف المصانع الجديدة تماما ، ان السلطة فى طريقها للتمول فى أماكن العمل ولن تكون الأشياء قط كما كانت .

تحرير الأذهان :

تنتج شركة جنرال الكتريك معدات توزيع الكهرباء فى مدينة ساليسبورى بولاية كارولينا الشمالية - وقد صمم المصنع طبقا لنموذج تريد الشركة تكراره فى ثلاثمائة منشأة أخرى .

فى الماضى كان يتعين على مشغل الآلة اذا تعطلت أن يخبر رئيس العمال التابع له وأن ينتظر المساعدة . أما حاليا ، فإن هذا العامل يتخذ بنفسه القرارات اللازمة ، فيسأل هاتفيا مهندس الشركة المقيم فى مدينة بلانفيل بولاية كونكتيكت النصيح ثم يتحمل مسئولية الاصلاح . ويأخذ بطلب قطع غيار قيمتها ٤٠ ألف دولار ، يرى أن آلاته فى حاجة اليها . انه فرد فى مجموعة يقدر عددها بحوالى ٧٥ عاملا يتخلون فى

لجانهم الخاصة قرارات تمس الانتاج وجدولته بل وعملية تعيين العاملين .
ولقد خفضوا معا زمن العمل اللازم لكل وحدة منتجة بحوالى الثلثين ومهلات
التسليم للعمال بحوالى ٩٠٪ .

وعندما أصبح النظام سارى المفعول رحل بعض العمال مبرزين
رحيلهم بأنهم لا يريدون تحمل مسئوليات اضافية . غير أن نسبة عدم
استقرار العاملين انخفضت من ١٥٪ فى السنة الأولى لتطبيق هذا النظام
الى ٦٪ بعد ذلك بأربع سنوات .

ولقد استمعت الى وقائع من هذا النوع فى كل البلدان ذات
التكنولوجيا المتقدمة ، فقد شرعت شركة فورد - استراليا مؤخرا فى بناء
سيارتها « فالكون اى - ايه » طبقا لنظام عمل مبتكر « يناقض الطريقة
التقليدية المستخدمة فى الغرب لضمان الجودة - ألا وهى فحص ومراجعة
الادارة لانتاج العمال الذين يتبعون التعليمات المفصلة المقدمة من المهندسين »
على حد وصف صحيفة « الفايننشيل تايمز » .

وتوصلت شركة فورد الى أنه كان من الخطأ البدء فى معاناة الأخطاء
ثم علاجها بعد ذلك . فالوسيلة الوحيدة للاقتراب من الجودة الكاملة هى
ترك مزيد من الحرية للعمال وذلك بالكف عن برمجة أسط حركاتهم .
وأضاف المقال أن ذلك يعنى « الاعتراف بسلطة العاملين على صعيد
الورشة ذاتها » .

وفى مصنع دايوند - ستار لكريزlr - ميتسويشى الواقع فى مدينة
نورمال بولاية الينوى يتم اخطار العمال قبل استخدامهم ، بأنه يتعين عليهم
القيام بعدة أعمال متنوعة بدلا من المهمة الواحدة المتكررة وأنه سيطلب
منهم تقديم أفكار جديدة لتحسين الانتاج ، وبالتالي فعليهم أن يكونوا
مستعدين لابتداء نقد بناء - وأيضا لسماعه .

وفى مصنع محركات المازدا فى مدينة فلات روك بولاية ميتشجان
يحصل العمال المتخصصون على تدريب لمدة ثلاثة أسابيع يتضمن دروسا
فى علم النفس . وتمنح مجموعة صغيرة من العمال مهلة ستة دقائق
لتخيل ٢٥ تطورا يمكن ادخاله على حوض سباحة لحديقة قابل للفك
والتركيب ، ثم مهلة دقيقتين فقط لاقتراح ثلاثين تطورا اضافيا . ويقول
المسئول عن التدريب : « اننا نحاول أن نجعل العاملين يسترخون
وينطلقون » . وبعد التدريب الاصلى لمدة ثلاثة أسابيع يلتحق العاملون
بعدة دورات تدريبية أخرى لاستيعاب تعليم تقنى أكثر تخصصا ، وتقدر
مازدا تكلفة تعيين وتدريب العامل المتوسط بنحو ١٣ ألف دولار .

ان هذه الطرق فى طريقها للتعميم : وهى توضح التحول التاريخى الذى يجرى حاليا ، أى الاحلال التدريجى للمخ محل العضلات فى عملية خلق الثروة ، غير أن اتاحة الفرصة للعاملين لكى يقولوا كلمتهم عن تفاصيل المهام التى يقومون بها ، لاتمثل سوى الجزء الطافى من جبل ثلج أكبر من ذلك بكثير .

الفلاح العاصى :

لكى نضع هذا التحول فى سياقه التاريخى ، من المفيد الرجوع الى بدايات الثورة الصناعية فى انجلترا وأوروبا الغربية ، واسترجاع شكاوى أصحاب العمل الأوائل من عدم انضباط وعدم الاحساس بالمسئولية وجهل المواطنين الريفيين واقبالهم على الافراط فى الشراب ، وكان هؤلاء المواطنون يشكلون المورد الرئيسى لقوة العمل فى المصانع .

ان كل مجتمع يفرض انضباطه أو « نظامه » الخاص فى العمل ، ومن المفترض دائما أن يطيع العاملون بعض القواعد التى غالباً ما تكون ضمنية ، ويتم مراقبتهم أثناء انجازهم لمهامهم ويتم وضعهم داخل أطر : فهيكल السلطة الموجود يستهدف فرض احترام القواعد .

خلال الموجة الأولى ، فى ظل المجتمعات الزراعية كانت الأغلبية العظمى من الفلاحين يعملون دون راحة للوصول الى مجرد حد الكفاف . وكان لقوة العمل الزراعى ، المنظمة فى فوق انتاج أسرية ، نظامها المحدود بإيقاع الفصول ، وبزوغ وغروب الشمس .

وإذا تقييد فلاح أو أبدا تكاسلا كان أهله هم الذين يفرضون عليه الانضباط ، إذ كان بإمكانهم مقاطعته أو ضربه أو انقاص حصته من الطعام . فالأسرة ذاتها كانت هى المؤسسة الاجتماعية المسيطرة ، وفيما عدا بعض الاستثناءات ، كانت تؤمن احترام نظام العمل ، وكانت الضغوط الاجتماعية التى يمارسها القرويون تعزز من سيطرة الأسرة على كل واحد من أفرادها .

وبالطبع ، كانت الصفوة غالبا ما تمارس حق الحياة أو الموت على طبقة الفلاحين كما أن التقاليد كانت تنظم وبشكل صارم السلوكيات الاجتماعية والجنسية والدينية ، وكان الفلاحون يعانون فى كثير من الأحيان من الجوع والفقر المدقع . ولكن فى حياتهم اليومية كانوا يخضعون - على ما يبدو - لقواعد أقل اكراها واجبارا من تلك التى تحكم الأشخاص الذين يشكلون قوة العمل الصناعية التى كانت قليلة فى ذلك الوقت ، وإن كانت فى تزايد مستمر .

لقد ظل نظام العمل الزراعي قائما منذ آلاف السنين ، وأغلب البشر الذين سبقونا بقرن أو قرنين من الزمان لم يصفوا نظاما آخر غيره ، وكانوا يعتبرونه الطريقة « الوحيدة » المنطقية لتنظيم العمل والتي يجب أن تدوم للأبد .

السلاسل الجديدة :

ومع ظهور المصانع الأولى ولد نظام عمل مختلف تماما . ففي البداية لم يؤثر هذا النظام الا على جزء صغير جدا من السكان ، ثم مد نفوذه تدريجيا مع تناقص أهمية العمل الزراعي وتزايد عدد المهام الصناعية .

وفي قلب مجتمعات الموجة الثانية ، كان العامل الصناعي الحضري يستطيع بالطبع أن يشعر بدرجة أكبر من الحرية الاجتماعية في ظل جهل الناس بعضهم ببعض في أحياء الاكواخ الفقيرة المزدحمة . ولكن حياته في المصنع كانت مقننة بضرامة شديدة . وكانت التكنولوجيا المبسطة لتلك الفترة هضمة لامين - وهو ما كان عليه أغلب أسلافنا - ولأنها تستهدف تضخيم الطاقة العضلية البشرية كانت ثقيلة وبجادة ، كما كانت تتطلب كثافة عالية لرأس المال . فقبل اختراع المحركات الكهربائية الصغيرة كانت الآلات توضع عامة في صفوف وتحركها سيور ، وكان محور البكرات المحركة هو الذي يحدد ايقاع العمل لكل ورشة . ثم جاء بعد ذلك المسير الآلي الذي أجبر جيوش العمال على العمل في تزامن صارم وربطهم بسلاسل الى نظام الانتاج .

ولم يكن صدفة أن يطلق الفرنسيون على « خط التجميع » اسم « سلسلة » ولا أن يجد كل فرد في المصنع نفسه مدمجا في « سلسلة من القيادة » بدءا من العامل غير الماهر حتى أعلى القيادات .

وأصبح العمل موحد النمط ويسير بدون تفكير بعد تحليله الى أبسط عملياته . ومع تطور العمل المكتبي بعد ذلك وجد ذوو « الياقات البيضاء » أنفسهم خاضعين لتنظيم من نفس النوع . كانوا يتمتعون من الناحية الجسدية بحرية حركة أكبر قليلا نظرا لكونهم لا يخضعون لخط التجميع ، الا أن هدف الادارة العليا كان أيضا زيادة الانتاجية في المكتب بجعله مائلا للمصنع كلما أمكن ذلك ، سواء بشكل انساني أو غير انساني .

لقد أثار فقدان العامل صفته الأدبية نقدا قاسيا ضد مصانع العصر المصنعي ، غير أن أكثر المفكرين راديكالية في ذلك الوقت كانوا يعتبرون هذه المصانع إنجازات « متقدمة » و « علمية » .

إن تعديل وظيفة الشرطة أثارت تعليقات أقل . ولكن بدلا من

الأسرة التي كانت تقود العمل وتجبر أفرادها على حسن الأداء ظهر هيكل سلطة جديد يهدف إلى تطبيق قواعد جديدة : ألا وهو الإدارة ذات التسلسل والتدرج الهرمي .

ففي البداية ، اصطدم نظام عمل الموجة الثانية بمقاومة عنيفة حتى من جانب أصحاب العمل الذين حاولوا الاحتفاظ بالنظام الريفي القديم وذلك بزراعة في المصنع . ونظرا لأن أفراد الأسرة كانوا يكدون معا في الحقول ، استخدم بعض الصناعيين الأوائل مجموعات أسرية كاملة . ولكن النظام الذي أثبت فاعليته في الزراعة طوال عشرة آلاف سنة تبين أنه لا يصلح في المصنع على الإطلاق .

إذ لم يقدر الشيوخ على متابعة إيقاع الآلات . وكان يتعين ضرب الأطفال بل وربطهم أحيانا لمنعهم من ترك أماكنهم والذهاب للعب . وكانت الأسر تصل إلى المصانع في ساعات مختلفة وفي فوضى كما كانت تفعل في الريف . ولم يكن هناك مفر من فشل محاولة الحفاظ على فريق الإنتاج الأسري في البيئة التكنولوجية الجديدة ، ومن ثم فرض النظام المصنعي نفسه .

وكان الدرس واضحاً : لا يمكن تنظيم العمل حول آلة بخارية أو نول كما لو أن الأمر يتعلق بمعزقة أو بزوج من البقر ، لقد تطالبت التقنية الجديدة نظاماً جديداً - وهيكلًا جديدًا للسلطة يتعين تحديده وفرض احترامه .

بروليتاريا الالكترونية :

ومع تطور الاقتصاد فوق الرمزي ، يشق نظام جديد للعمل طريقه مرة أخرى ليحل محل النظام الأقدم منه .

وفي مصانعنا ومكاتبنا التي ظلت في العصر المصنعي ، لم يتغير الموقف منذ عشرات السنين . ففي كل أنحاء العالم ، وخاصة في الدول الحديثة التصنيع ، يظل مئات الملايين من العاملين مكبلين لنظام الموجة الثانية .

والآن وكما حدث في الماضي تماما ، نرى أصحاب الأعمال لا يقدرّون الثورة التي تدور حولهم حق قدرها . انهم يستخدمون حاسبات آلية وتكنولوجيات متطورة تنتمي للموجة الثالثة ، ولكنهم يحاولون الاحتفاظ بقواعد العمل وقواعد السلطة التي أعدها بالأمس الموجة الثانية .

وفي محاولة منهم لتحويل العاملين إلى « بروليتاريا الكترونية » - كما كان جورج أورويل يمكن أن يسميهم - نجدهم يخصون عند الضربات

على لوحات مفاتيح الآلات ويراقبون بشكل دائم أوقات الراحة ويتصنثون على المكالمات الهاتفية • انهم يريدون السيطرة على سير العمل في أبسط تفاصيله • وتنتشر هذه الطرق الخاصة بالعصر الصناعي لدى شركات التأمين خاصة في معالجة مجموعة طلبات التعويض ، أما بالنسبة لفروع أخرى ففي الحصول على البيانات المعلوماتية ، غير أن هذه الطرق يمكن أن تنطبق أيضا على وظائف الادارة العليا •

وطبقا لتقرير لمكتب الكونجرس الأمريكي لتقييم التكنولوجيات ، فإن هذه الطرق المعنية « تمتد وبشكل متزايد في كثير من الأحيان [٠٠٠] الى أكثر الوظائف كفاءة في المجالات التقنية فضلا عن بعض المهن الحرة وادارة الشركات ، فبعض المهن مثل سمسار مواد أولية أو مبرمج كمبيوتر أو مسئول عن قروض بنكية [٠٠٠] قد تتعرض هي أيضا لنظام المراقبة المستمرة » •

ويبقى أن نعرف الى متى ستظل هذه الطرق مربحة ، لأن قواعد العمل في الماضي تتعارض مع الامكانيات الجديدة التي تمنحها التكنولوجيا المتقدمة • واینما تتعايش الطرق القديمة مع التكنولوجيا المتقدمة ، يكون من المرجح حدوث سوء استخدام لهذه التكنولوجيا وتبديد لمزاياها دون تحقيق عائد فعلي ، ولقد بين التاريخ مرارا أن التكنولوجيات المتقدمة حقا تتطلب أيضا طرق عمل وتنظيم متقدمة حقا •

ويشبه أصحاب العمل الذين لا يزالون يتوهمون أنهم في حاجة الى برولينتاريا الالكترونية ، الى حد كبير أصحاب المسابك القدامى وأصحاب مصانع النسيج الذين كانوا يعتقدون أن بإمكانهم تشغيل مصانع تعمل بطاقة البخار بطرق أعدت للتعامل مع قوة جسر الأبقار • ولقد اضطر هؤلاء الى تصحيح خطئهم سريعا والا كان مصيرهم الإفلاس في مواجهة منافسين أكثر ذكاء تعلموا كيف يعملون تنظيم سياق العمل ذاته ، بمطابقة نظام العمل مع التقنيات الأكثر تقدما حينذاك •

ومن بين آلاف أماكن العمل ، ابتداء من ورش صناعة السيارات الى المكاتب ، تجرب بعض الشركات الذكية حاليا - أو تطبق فعلا - النظام الجديد الذي يتميز بميزة رئيسية ، ألا وهي تغير الموقف تجاه المعرفة وكذلك تجاه السلطة •

نظام عمل القد :

إن التغيرات التي في طريقها لتحويل العمل لانتج اطلاقا من أى نوع من الغيرية الغامضة ، وإنما ترجع الى حقيقة أن إنتاج الثروة حاليا يتطلب حجما من المعلومات والاتصالات أكبر بكثير من السابق، عندما كانت أغلب

الشركات لا تزال صغيرة الحجم جدا وكان صاحبها أو مديرها يستطيع عمليا معرفة كل ما يحتاج معرفته . ولكن مع زيادة حجم الشركات والتعقيد المتزايد للتكنولوجيا ، أصبح مستحيلا على أى من كان النهوض بععبء المعرفة كاملا . ومن ثم تم استخدام مجموعة من المتخصصين والمديرين ووزعت على الأقسام والمستويات الخاصة بالبيروقراطية . فلقد تعين توزيع اجمالى المعرفة بين مختلف عناصر ودرجات الادارة العليا .

وتحدث الآن ظاهرة موازية . فكما كان رجال الأعمال يعتمدون على المديرين للحصول على المعرفة ، أصبح المديرون يعتمدون حاليا على رؤوسهم لنفس الغرض .

ولقد عفا الزمن على التقسيم القديم لقوة العمل الى « رؤوس » و « أيدي » وهو التقسيم الذى وضعه العصر الصناعي . ويعبر ترويا ناجاو بروفيسر علم المعلومات والقرار بجامعة تسوكوبا عن هذه الحقيقة قائلا : « ان الفصل بين الفكر والفعل المادى كما حققه النموذج التقليدى [٠٠٠] يتوافق تماما بدون شك مع تكنولوجيا ساكنة غير أنه من الصعب أن يتوافق مع تقدم تكنولوجيا سريع » .

ولأن التقنيات أصبحت أكثر تعقيدا وتتوالى الواحدة تلو الأخرى بسرعة أكبر من ذى قبل ، ينتظر من العامل أن يعرف المزيد عن الوظائف المجاورة لوظيفته وأن يستوعب الابتكارات . وهكذا تشير دعاية لجنرال موتورز بفخر الى عمال يساهمون فى اختيار طريقة ائارة مصانعهم ويختارون أدواتهم والورق الشفاف الخاص بهم ، بل أنهم « يتعرفون على كيفية عمل المصنع وتكلفة الأشياء واستجابة العملاء لنتائج عملهم » . ويوضح دافيد هيويت من شركة يونيتد ريسيرش كمباني أن العمال فى حالة الانتاج بمساعدة الكمبيوتر لا يحتاجون الى مجرد معرفة كيف تعمل آلاتهم الخاصة ولكن [٠٠٠] كيف يعمل المصنع ككل .

ان ما يحدث هو اعادة توزيع لمسئولية وععبء المعرفة ، والشئ الأهم - اعادة توزيع لمسئولية اتخاذ القرار .

فالعاملون الذين يتلقون دورة مستمرة من التدريب ، حيث يتعين عليهم التعلم ثم الغاء بعض ما تعلموه ثم التعلم من جديد ، يحتاجون الى السيطرة على التقنيات الجديدة والتكيف مع أشكال تنظيمية جديدة وايجاد أفكار جديدة .

وبالتالى يقول ناجاو مشيرا الى دراسة سابقة لشركة سوني : « ان العاملين الخاضعين الذين يحترمون اللوائح دائما ويكتفون بتطبيق التعليمات حرفيا ليسوا بالعاملين الجيدين . وهو ينبه الى أن البيئة

الحالية ذات التطور السريع تجبرنا على تغيير القواعد ذاتها أكثر من
ذى قبل ، ومن ثم يتعين تشجيع العاملين على اقتراح تعديلات بمبادرة
خاصة منهم .

ففي الحقيقة ، ان الذى يساهم فى تحديد القواعد الجديدة سيدرس
ضرورة هذه القواعد وكيف أنها تتكامل مع المجموع - ويعنى ذلك أنه
سيتمكن من تطبيقها بشكل أذكى . ومن جهة أخرى ، يقول رابنهارد
موهن رئيس شركة برتلسمان ايه . جى . وهى احدى أكبر المجموعات
العالمية فى مجال وسائل الاعلام : « ان اللوائح والقوانين التى تحظى بتأييد
أغلبية القوة العاملة هى وحدها التى لديها فرصة ما لكى تحظى
بالاحترام » .

ولكن اشراك العاملين فى عملية اعداد القواعد ، يعنى جعلهم يتقاسمون
سلطة كانت وقفا مطلقا على رؤسائهم ، ويصعب على بعض المديرين قبول
هذا التحول فى السلطة .

وكما هو الحال بالنسبة للديمقراطية السياسية ، لا يمكن
لديمقراطية فى مكان العمل أن تزدهر فى قلب تجمع جاهل ، وبالعكس ،
كلما كان التجمع متعلما طالب - على ما يبدو - بالديمقراطية .
لذلك يؤدى انتشار التكنولوجيات المتقدمة فى الشركات الى التخلي تدريجيا
من العمال غير المؤهلين وذوى التعليم المنخفض بحيث يشكل المتبقون
مجموعة الفضل تعليما ، ومن المستحيل قيادتهم طبقا للطريقة القديمة
المستبدة من نوع « اعملوا ولا تطرحوا أسئلة » . بل ان العكس صحيح
إذ أصبح جزءا من عمل كل واحد طرح الأسئلة ومناقشة الأفكار
القائمة .

ويوضح لوويل . اس . باين الذى يدير مصنع جين كورب
أوتوموتيف فى مدينة شيلبيفيل بولاية انديانا ، مشيرا الى دوره كمدير ،
« ان الضغط هنا يأتى من قوة العمل ذاتها - قوة عمل تتحدى الادارة
وترفض قبول أوامرها أو سلطتها . ويعيد العاملون هنا النظر فى
الاهداف المحددة [. . .] اذ لا يكفي أن تنتمى للادارة لتكون أفكارك
مقدسة وغير قابلة للنقاش » .

اذن الصورة واضحة : اذا كانت السلطة فى مكان العمل فى
طريقها للتحويل فان ذلك ليس نتيجة لتأثير نوع غامض من المثالية ولكن
لأن نظام خلق الثروة الجديد يتطلب ذلك .

الشخص غير القابل للاستبدال :

من بين عوامل تحول علاقات السلطة في العمل ، هناك عامل رئيسي يرجع لمفهوم عدم القابلية للاستبدال ، لقد اعتمد أحد أهم ابتكارات الثورة الصناعية على فكرة قطع الغيار القابلة للاستبدال ، غير أن العمال سرعان ما أصبحوا كذلك أيضا .

وكان ذلك على وجه الخصوص أحد أهم أسباب العجز النسبي للطبقة العاملة في العصر الصناعي . فمنذ أن أصبحت الوظائف لا تتطلب كفاءة عالية ، بحيث لا يستلزم الأمر سوى بضع دقائق لكي تشرح لأي شخص كيفية انجاز مهمة شبه آلية ، أصبح أي عامل يساوي أي عامل آخر ، وعندما كان يزيد عرض العمل عن الحاجة كانت تنخفض الأجور وحتى عندما كان ينضم العمال الى النقابات كانوا يجدون أنفسهم في مركز تفاوضي سيء .

« ان جيشا احتياطيا » من العاطلين كان مستعدا لشغل كل الوظائف الضاغرة . أما حاليا ، وكما سبق أن رأينا في الفصل السابع ، لا يستطيع العاطلون فعل ذلك الا بشرط احتلاك الجرعة المناسبة من الكفاءة في اللحظة المناسبة .

هذا بالإضافة الى أن مضمون العمل من المعرفة يتجه الى التزايد ، كما تتجه الوظائف الى أن تكون ذات مواصفات فردية وشخصية ، بمعنى آخر أصبحت أقل قابلية للاستبدال . وطبقا للاستشاري جيمس بي . وار نائب رئيس اندكس جروب « تزداد صعوبة استبدال العاملين في قطاعات المعرفة ، لأن كل واحد منهم يستخدم نفس الأدوات بشكل مختلف . فمهندس ما يستخدم الكمبيوتر بشكل مختلف عن مهندس آخر ولحلل السوق طريقته الخاصة لتحليل الأشياء ، ومن سيحل محله ستكون له طريقة أخرى » .

وعندما يترك أحد العاملين الشركة ، يتعين عليها اما إيجاد من يحل محله على أن يكون بنفس الكفاءة ، وهي عملية ليست سهلة نظرا للعبء الاحتمالات الرياضية (ومكلفة أيضا) وتزداد صعوبة كلما تزايدت ظاهرة التنوع ، أو تقوم بتدريب شخص جديد (بتكلفة كبيرة أيضا) . وبالتالي أصبح استبدال شخص ما عملية مكلفة بشكل مضطرب وأصبح لدى هذا الشخص سلطة تفاوضية تزداد بنفس النسبة .

ويعرض رئيس الفريق المكلف بمشروع ضخيم للدفاع القومي هذا التطور في هذه الكلمات : « في الماضي كان من الممكن جعل الجميع يفعلون

نفس الشيء [٠٠٠] . أما حاليا فان الأمر مختلف تماما ، اذا فقدنا أحد العاملين يحتاج الأمر الى ستة شهور من التدريب لشخص آخر لكي يفهم نظامنا » . فضلا عن أن العمل منظم في مجموعات « لذلك يختل عمل كل الفريق عندما تفصل شخصا ما » .

والنتيجة النهائية لهذا التطور هي توجه الشركات الى استخدام عاملين أقل عددا ولكن بأجور أعلى ، أما الصناعات المتطورة ذات النمو العالي فتلجأ الى استبعاد هيكل القيادة الاستبدادي القديم وتستبدله بأسلوب عمل جماعي أو أكثر مساواة .

وعندما نضع هذه التغيرات في سياقها التاريخي ، تبدو كتحول مهم للسلطة في مواقع العمل .

ضرورتان :

لن يحو نظام العمل الجديد كل أثر للنظم الأقدم ، وسيتمتعين أن يمر وقت طويل لكي يختفى آخر سجن أشغال شاقة صناعي . ولكن توجد ضرورتان تجملان من غير الممكن وقف التقدم .

الضرورة الأولى « ضرورة الابتكار » . اذ لا يوجد حاليا نصيب مضمون من السوق ولا منتج يعيش الى مالا نهاية . ولا يقتصر الأمر على مجال المعلوماتية أو مجال الملابس ، حيث تستولى المنافسة على منافذ مفترض أنها مكتسبة وتتنزع من شركات قوية مساحات كبيرة من نفوذها باستخدام سلاح الابتكار ، ولكن في جميع الفروع - سواء أكانت بوالص تأمين أم خدمات طبية أو رحلات منظمة . وتجف الشركات وتموت اذا لم تتمكن من خلق سيل لا ينقطع من المنتجات الجديدة .

ولكن فرصة العاملين الأحرار لأن يظهروا قدرات ابتكارية تفوق فرصة أولئك الخاضعين لرقابة دقيقة في ظل ظروف شمولية . وكما يقول دافيد ستون نائب رئيس شركة ديجيتل اكويمنت والمسئول عن الهندسة الدولية : « اذا أمضيت وقتك في مراقبة شخص ما يقضى بدوره وقته في مراقبة عملك فلن تخلقا شيئا يذكر » . وبالتالي ، فان ضرورة الابتكار تشجع استقلالية العاملين .

ويستتبع ذلك أيضا اقامة علاقة سلطة جديدة تماما بين أرباب العمل والعاملين ، سماتها الأولى ضرورة اتاحة المجال للأخطاء الذكية . فقبل طرح فكرة واحدة جيدة ، يجب أن يكون قد تم طرح - ومناقشة - مجموعة من الأفكار الرديئة ، وهو ما يستتبع بدوره أن يصبح كل فرد من الآن فصاعدا متحررا من الخوف .

ان الخوف هو أخطر قاتل للأفكار ، الخوف من السخرية ومن العقاب
ومن ضياع الوظيفة يبطل ويلغى الابتكار . وكانت الإدارة فى الماضى
تعتبر مهمتها الأولى تجنب الوقوع فى الخطأ بينما الابتكار على نقيض ذلك ،
يحتاج اى الخطأ التجريبي لكى ينجح .

تروى عن توم واتسون ، وهو من كبار قادة آى . بى . أم النادرة
الثالية ، التى يحتمل أن تكون مختلفة : سأل أحد زملائه ان كان سيفصل
المستول عن مشروع تكلف ٥ ملايين دولار وانتهى بالفشل . فأجاب
واتسون : « أفصله ! لقد دفعت له ثوا تكاليف دراسته ! » سواء أكانت
الرواية حقيقية أم لا ، فانها توضح موقفا تجاه العمل متناقضا تماما مع
نظام العصر الصناعى ، وتؤكد مرة أخرى على أهمية التدريب .

والضرورة الثانية التى تدفع الى اقامة نظام جديد هى السرعة .
فالنظم الاقتصادية المتقدمة محكوم عليها بالتسارع ، ففى هذا المناخ الجديد
لايكفى الابتكار وحده ، بل يجب أن تطرح الشركة منتجاتها الجديدة
بسرعة جدا قبل أن يسبقها أحد منافسيها الى السوق أو يكون لديه الوقت
لنسخ منتجاتها الجديدة وتقليدها .

وفى الوقت نفسه يعدل ضغط التسارع بدوره علاقات السلطة
بكسره للتسلل البيروقراطى للقيادة .

وزد على ذلك أن الشبكات الالكترونية الجديدة تسمح فى كثير من
الأحيان داخل الهيئة باتصالات نحو الأعلى والأدنى أو اتصالات أفقية ،
وبفضل هذه الاتصالات يمكن لأحد العاملين أن يندس خلال مستويات
التسلسل الإدارى ، وتحدث ظاهرة مماثلة فى الاتصالات الشخصية
والمباشرة .

فى السابق ، كان تجاوز أحد العاملين لرئيسه المباشر لعرض مشكلة
أو فكرة جديدة كفيلا بأن يسبب له المضايقات ، بينما يجبر التسارع
حاليا العاملين على اختصار وتجاوز التسلسل الإدارى ، وقد يتم تشجيعهم
على ذلك فى حالة الضرورة . ولقد أصبح هذا السلوك معتادا فى المقر
الرئيسى لشركة براذر اندستريز فى ناجويا ، لدرجة أن مسئولا عن العاملين
يمكن أن يعلن ما يلى : « اذا شعر كادر وسيط بالاهانة لأن أحد رؤوسه
تخطاه دون استئذان ، فان هذا الكادر سيفقد على الفور احترام رؤسائه
وكذلك احترام رؤوسه » .

ومن ثم يساهم كل من التسارع والابتكار فى اسقاط التسلسل
الهرمى للسلطة المتنامية للماضى المصنعى . ويشجعان التقدم نحو نظام
عمل جديد ينتمى للموجة الثالثة .

المطالبة بحرية الوصول الى المعلومات :

لكل هذه الأسباب سوف يمتد نظام العمل الجديد الى جميع قطاعات الاقتصاد الرئيسية . وكلما حصلت قوة العمل على استقلالية ، طالبت بتوسيع حقها في الوصول الى المعلومات .

وفي العصر السابق ، كان المطالبون بمعاملة العاملين معاملة أكثر إنسانية يضطهرون بواقع تكنولوجيا ذلك العصر المتخلقة والعي وان ظلت رابحة لكنها أبقت العمال أسرى الجهل والعجز .

أما الآن ، فالعاملون يريدون الاطلاع على المعلومات المتزايدة لأنهم في حاجة ماسة اليها لانجاز مهامهم ، ان عملية اعادة توزيع المعرفة (والسلطة) التي نشاهد ما أصبحت ضرورية بحكم الظروف الجديدة للسوق وبحكم التكنولوجيات الجديدة ذاتها .

ولقد كتبت صحيفة « النيويورك تايمز » تقول : « بما أن برامج الكمبيوتر تحاكي وتملك الامكانيات التي طالما جعلت من المديرين مجموعة منفصلة ، فان العاملين في المستويات الأدنى يستطيعون في الوقت الراهن القيام بالوظائف التي كانت وقفا من قبل على المديرين » . كما استشهدت الصحيفة بتصريح لشارلز ايرل النائب السابق لرئيس شركة بروكتر آند جامبل يقول فيه : « فجأة أصبحت المعلومات تصل الى أيدي الذين يشغلون الآلات » . ولم تعد وقفا على أولئك الذين يحتلون درجتين أو ثلاث درجات أعلى في السلم الوظيفي . والواقع أن هذه الكوادر العليا قد لا تفتن الى أهمية تلك المعلومات طالما أنها لم تصل الى العمال ، ولكنها تبدي مقاومة شديدة للمفاتيح اذا وصلت هذه المعلومات اليهم . وبالطبع ليس كل العمال قادرين على شغل مناصب تتطلب مبادرة وتقاسما للمسئولية ومشاركة بتون تحفظ ، ولا كل المديرين قادرين على التكيف مع أسلوب العمل الجديد .

ولكن مع اتجاه وحدات العمل الى أن تصبح أصغر حجما وانتشار مستويات التعليم بشكل مضطرد ، يتزايد الضغط من أسفل ، وينجم عن ذلك تحول أساسي في علاقات السلطة .

انها ليست المرة الأولى منذ فجر العصر الصناعي ، التي يواجه فيها المديرون ظهور نماذج جديدة للعلاقات الانسانية في مواقع العمل ، فمنذ عهد بعيد هاجمت مدرسة من المنظرين مفاهيم تايلور القديمة التي جعلت من العامل تابعا للآلة وأكدوا أنه سيكون من الأجدي في نهاية الأمر معاملة العاملين كأدميين .

لأن النظام الجديد يحظى بتأييد ومساندة المديرين الثوريين .
ويقول تيرويا ناجاو : « ان الفكرة تنهب الى أبعد بكثير من افتراضات
نموذج « العلاقات الانسانية » ، التي كانت تهدف الى جعل العاملين
يشعرون بأهميتهم . فالآن يتم الاعتراف بأنهم بالفعل مهمون » .

ويظل صحيحا أن السلطة العليا - الأقوى من سلطة أى شخص -
ملكى لسوق العمل ، ان النقص أو الفائض من العاملين المؤهلين فى هذا
التخصص أو ذاك هو الذى يحدد الثوابت الخارجية وحدود الاستقلالية
للجديدة . لقد تعلم عدد كبير من المبرمجين ومهندسى الفضاء درسا
قاسيا ، ألا وهو أنه يمكن الاستغناء عنهم ببساطة ، تماما مثل عمال
المطبعة أو العمال على خط تجميع ، بينما يمنح رؤسائهم لأنفسهم
« مظلات هبوط ذهبية » . ان من يفقدون عملهم يتعرضون لخفض رقيب
فى سلطتهم سواء الشخصية أو الجماعية - الا أن ذلك سيكون موضوع
كتاب آخر تماما .

المهم هنا ، هو ادراك كيف تتغير الأشياء بالنسبة لمن « ينتمون »
لقوة العمل . والحال هذه فاننا فى هذا الاطار نشاهد حاليا تحولا
ذا أهمية تاريخية .

فى العصر المصنعي ، لم يكن لأى عامل سلطة فردية مهما كانت
بسيطة فى مواجهة الشركة ، وكان ذلك ينطبق على أى نوع من الصراع .
ان تجمعنا من العاملين فقط كان يستطيع أحيانا ، اذا ما هدد برفض تقديم
خدمة عضلاته للشركة ، اجبار الادارة المتعنتة على تحسين الرواتب
أو أوضاع العمال . فالعمل الجماعى فقط كان يمكن أن يبطئ أو يوقف
الانتاج ، طالما أن كل فرد كان قابلا للاستبدال ، وعلى هذا الأساس تكونت
التقابات العمالية .

واذا كانت النقابات ، مع ارتباطها التقليدى « بالتضامن »
و « الوحدة » ، تفقد حاليا من أعدادها ومن سلطتها فى كل البلدان
المتقدمة تكنولوجيا تقريبا ، فان ذلك يرجع بالتحديد الى أن العاملين
لم يعدوا قابلين للاستبدال بنفس القدر الذى كان فى السابق .

وفى عالم الغد ، لن يحتاج احداث أية خسائر لانتاج شركة ما أو شل
انتاجها الى أعمال جماعية . اذ يكفى دس « فيروس معلوماتى » فى برنامج ،
أو ادخال التواء بارع للمعلومات فى قاعدة بيانات ، أو تسليم المعلومات
لمنافس . وهذه ليست سوى بعض أمثلة لوسائل بديهة من بين طرق
التخريب الجديدة المتعددة ، التى يمكن أن يستخدمها شخص غاضب
أو غير مسئول أو مجروح الكرامة .

وقد يقتصر « اضراب المعلومات » في المستقبل على عمل احتجاجي لشخص واحد - وهو عمل لا يستطيع أى قانون أو حيلة معلوماتية أو اجراء أمنى أن يضمن فى مواجهته حماية كاملة . وان لأفضل دفاع بدون شك هو الضغط الاجتماعى الذى يمكن أن يمارسه زملاء وأقران الشخص المعنى ، أو مجرد احساسه بأنه يعامل بانصاف وكرامة .

غير أن الأكثر أهمية هو التطور نحو عدم القابلية للاستبدال . ومع التمييز المضطرد للعمل ، فان وضع الذين يملكون كفاءات أساسية وحاسمة سيمتدز بشكل كبير . ولم يعد الأمر قاصرا على الجماعات المنظمة بل ان الأفراد المعزولين يمكنهم حاليا الضرب وبشدة .

ولقد أكد الثوريون الماركسيون أن المسلطة ملك لمن يمتلك « وسائل الانتاج » وقارنوا وفقا لهذه المقولة عامل المصنع مع الحرفى فى العصر ما قبل الصناعى . كما أكد ماركس أن العاملين سسيظلون بدون سلطة طالما أنهم لم ينتزعوا « أدوات الانتاج » من الطبقة الرأسمالية التى تمتلكها .

ولكننا ، بعد زمن ماركس نعيش الآن التحول التالى لعلاقات السلطة فى موقع العمل ، وانه لمن سخریات التاريخ أن نشهد حاليا ظهور نوع جديد من الأجراء المستقلين الذين يملكون فعلا وسائل الانتاج . اذ أن هذه الوسائل فى شكلها الجديد ، لم تعد داخل صندوق أدوات الحرفى ، وبفس القدر ليست تلك الآلية المكثفة التى ميزت العصر المصنعى : أن هذه الوسائل تنبض داخل جمجمة الأجير المستقل حيث سيجد المجتمع فى المستقبل أهم مصدر للثروة والسلطة .

الفصل التاسع عشر

فسيفساء السلطة

في عام ١٩٨٥ ، اشترت شركة جنرال موتورز ، المصانع الأولى للسيارات في الولايات المتحدة ، الغلب رأسمال « هيوز إيركرافت » ، وهي الشركة التي أسسها هوارد هيوز ، هذا الملياردير غريب الأطوار الذي اعتزل الحياة العامة . ودفعت جنرال موتورز ١.٧ مليار دولار - وكان ذلك أكبر مبلغ يدفع حتى ذلك الحين لامتلاك شركة .

وكانت موجة جنوبية من الاندماجات قد بدأت في الولايات المتحدة في بداية الثمانينات ، وهي الموجة الرابعة منذ ١٩٠٠ . ومع توالي السنين تضاعفت عمليات الاندماج . ففي عام ١٩٨٨ ، بلغ عدد عمليات الشراء أو الاندماج ٣٤٨٧ عملية وبلغ مجموع ما دفع فيها رقما فلكيا هو ٢٢٧ مليار دولار . ثم في عام ١٩٨٩ ، تم تحطيم الأرقام القياسية السابقة بعرض الشراء العلني لـ « آر . جيه . آر . نايسكو » والذي تكلف ٢٥ مليار دولار .

باختصار ، تضاعفت التكلفة القصوى للاندماج خمسة أضعاف خلال أربع سنوات فقط . ومع أخذ التضخم في الاعتبار تكون الزيادة شديدة الضخامة .

وكانت غالبية العمليات الكبرى من هذا النوع في تاريخ الولايات المتحدة تتم بين شركات أمريكية ، على نقيض ما يحدث الآن ، حيث لا يمر يوم دون أن تعلن العناوين الرئيسية عن « زيجات مختلطة » - عمليات اندماج عبر الحدود . فقد حصلت شركة بريدجستون اليابانية على شركة

فيرستون تاير آند رابر • واندمجت سارا لى مع العملاق الهولندى دووى
اجبرتز • وابتلعت كادبورى شوييس الانجليزية الشوكولاته الفرنسية
بولان • واشترت المجموعة الفرنسية « هاشيت » شركة جروليه الأمريكية
كما اشترت سونى اليابانية شركة كولومبيا بكتشرز الأمريكية •

وكتبت صحيفة « الفايننشال تايمز » تقول : « ان التزايد غير
الطبيعى لعمليات الشراء فى العالم لا يبنى أية علامة انحسار » • ورجحت
الصحيفة « أن تتسارع المعركة من أجل اعادة تنظيم العديد من القطاعات
المهمة ، [٠٠٠] تحت تأثير عوامل تتجاوز بكثير عمليات اعادة بيع
الأصول التى جعلت موجة الاندماجات تندلع أصلا فى الولايات المتحدة » •

وكما يشير المقال ، كان الهدف أصلا من العديد من الاندماجات هو
الاثراء السريع الذى يتحقق بفضل أعمال مالية أو ضريبية بهلوانية •
ولكن كان لاندمماجات أخرى طابع استراتيجى • ففى أوروبا المتجهة بخطوات
واسعة نحو الوحدة الاقتصادية الكاملة ، اندمج عدد من كبريات شركاتها
على أمل الاستفادة من السوق المشتركة الواسعة ، أو لمقاومة هجمات
العائلة اليابانية والأمريكيين بشكل أفضل - بينما كان المتقدمون
الأمريكيون واليابانيون يبحثون عن زيجات أوروبية •

وبعض هؤلاء ، كان ينظر الى أبعد من ذلك ويستعد للعمل على
امتداد السوق التى تسمى « الثلاثية » ألا وهى أوروبا والولايات المتحدة
واليابان ، بل ان بعضهم كان يحلم بغزو « السوق على مستوى الكرة
الأرضية » •

وأثارت كل هذه الأنشطة المحمومة قلقا عميقا ، اذ خشى الكثيرون من
رؤية السلطة الاقتصادية تتركز فى أيدي قلة قليلة • وفى الوقت نفسه ،
نددت النقابات وبعض الساسة « بهوس الضربات الضخمة » التى قارنها
بعض المعلقين بالهياج الذى يصيب أسماك القرش المتضور جوعا •

وإذا لم نر الأشياء الا من منظور القدرة الاقتصادية ، فان ذلك قد
يقودنا فعلا الى التفكير فى أن السلطة فى اقتصاد الغد قد تنتهى الى أن
نؤول الى حفنة صغيرة من الهياكل الهرمية الضخمة أحادية التركيب
التي تشبه الى حد كبير تلك التى تعرضها علينا بعض الأفلام •

غير أن هذا السيناريو شديد السذاجة ••

أولا ، يخطئ من يعتقد أن هذه الاتحادات بين الشركات العملاقة
ستدوم الى مالا نهاية • فموجات الاندماج السابقة تلتها بعد ذلك بعدة
سنوات موجات من تفكك الشركات وتجريدها من أصولها • ويرسم فى
الأفق مجموعة جديدة من حالات الطلاق ، اذ يحدث أحيانا أن تتبخر السوق

المتوقعة ، أو أن تدخل الثقافات الخاصة للشركات المدمجة في صراع .
أو يتضح أن الاستراتيجية كانت خاطئة تماما منذ البداية . ففي الواقع ،
وكما رأينا فيما سبق ، أن كثيرا من عمليات الشراء التي تمت مؤخرا كانت
تستهدف تحقيق عمليات تجريد وتفكيك رابحة ، حتى أن وحدات متعددة
تجد نفسها بعد عملية اندماج ضخمة وقد انفصلت عن النواة المركزية ،
وينجم عن ذلك في النهاية حدوث انكماش بدلا من التوسع .

ثانياً ، أننا نشهد فصلا متزايد الوضوح بين عالم المال وعالم
الاقتصاد « الحقيقي » الذي ينتج ويوزع السلع والخدمات . ففي نهاية
الثمانينات ، أوضح انهياران مخيفان للبورصة أن الأسواق المالية يمكن
أحيانا أن تنهار ، مؤقتا على الأقل ، دون أن يؤدي ذلك إلى اضطراب عميق
في سير عمل الاقتصاد ككل . ففي انتاج الثروة يعتبر رأس المال عاملا في
حد ذاته ، ولكن بدلا من أن تزيد أهميته فإنها على العكس تتناقص عما
كانت عليه في الماضي .

ومن ناحية أخرى ، فإن السلطة لا تزيد بالضرورة مع الحجم .
فعديد من الشركات العملاقة تملك مصادر سلطة ضخمة ولكنها لا تستطيع
استخدامها بفاعلية . لقد تعلمت الولايات المتحدة في فيتنام ، والاتحاد
السوفيتي في أفغانستان أن تفوق الحجم لا يكفي لضمان الانتصار .

ولكن لمعرفة كيف سيتم توزيع السلطة في قطاع أو اقتصاد معين ،
من المهم أن ندرس « العلاقات » أكثر من دراسة الهياكل ويقودنا ذلك إلى
اكتشاف تناقض مدهش .

ففي الوقت الذي تتضخم فيه بعض الشركات (أو تنتفخ) ، تتجه
حركة قوية معاكسة إلى تفكيك الشركات الكبرى إلى وحدات متزايدة
الصغر ، وإلى تكاثر الشركات الصغيرة أيضا . لأن تركيز السلطة لا يمثل
سوى نصف المسألة : فبدلا من نموذج وحيد ، فإننا أمام اتجاهين
متناقضين تماما ولكنهما بدأ في الانصهار معا في توليفة جديدة .

ونجم عن الآثار المتفجرة للأهمية الاقتصادية للمعرفة أن هيكلنا جديدا
تماما للسلطة في طريقه لل ميلاد هو فسيفساء السلطة .

من التركيبات الأحادية الضخمة إلى الفسيفساء :

في الثمانينات ، وفي أوج اندلاع جنون الاندماجات « اكتشفت »
الشركات مركز الربح .

وفي اندفاع حماسية ، بدأت الشركات في التفكك إلى عدد كبير من
الوحدات ، وتلقت كل وحدة مهمة أن تعمل كشركة صغيرة مستقلة .

وهكذا دخل العمالة في طريق التخلي عن هياكلهم الضخمة أحادية التركيب ، واستبدالها بفسيفساء مكونة من عشرات بل مئات من الوحدات ذات النظم المحاسبية المستقلة .

ان الأسباب العميقة لعملية إعادة الهيكلة تلك ، تكمن في التغيرات التي عرفها نظام المعرفة ، وان كان قليل من المديرين يدركون ذلك .

ان فكرة اقامة مراكز ربح منفصلة في الشركة الكبيرة ليست بالفكرة الجديدة ولكن القيادات في عصر ما قبل الكمبيوتر ، عارضت قيامها نظرا لانها تنطوي على تقليل مهم لسلطتهم .

وحتى بعد ظهور الوحدة المركزية ، ظل من الصعب على الشركات ممارسة سيطرة مستمرة على عمليات عدد كبير من « المراكز » من هذا النوع . وكان يتعين انتظار الوصول المكثف لأجهزة الكمبيوتر الشخصي في الشركات ، لكي يبدأ مفهوم مركز الربح في إثارة اهتمام حقيقي في قاعات مجالس الإدارة . وان ظل هناك شرط يتعين توفره ، ألا وهو ربط الميكروكمبيوتر بالوحدات المركزية . وبدأت اقامة هذه الروابط في الثمانينات ، وفجأة لقي مفهوم مركز الربح رواجاً كبيراً .

في البداية ، أدت أجهزة الميكروكمبيوتر المستقلة الى نقل السلطة نحو الأسفل . ومع هذه الأسلحة الجديدة ، تنوقت الكوادر المتوسطة بل وحتى العاملون البسطاء طعم حرية وسلطة لم يعتادوها . ولكن عندما تم بشكل فعلي ربط أجهزتهم بالوحدة المركزية ، أصبح بإمكان الإدارة العليا أن تراقب عن كثب بعض الثوابت الرئيسية لنشاط عدد كبير جداً من الوحدات الصغيرة ، وأصبح من الممكن السماح لها بقدر كبير من الحركة المستقلة ، مع الاحتفاظ بالسيطرة على المحاسبة المالية لهذه الوحدات .

وهكذا بدأت الثورة المعلوماتية في تصميق الهوة بين الجانب المالي والجانب الخاص بالعمليات والتشغيل ، وذلك بالسماح بالجمع بين المركزية من ناحية واللامركزية الممتدة من ناحية أخرى .

غير أن أغلب مراكز الربح الآن ليست سوى انعكاس للشركة الأم ، وصورة مصغرة للبيروقراطية المنبثقة من البيروقراطية الأم . ولكن مع اقترابنا من مفهوم الشركة المرنة سنرى هذه المراكز تبدأ في تنويع أشكالها التنظيمية وتكون فيما بينها فسيفساء من نوع جديد .

ففي كنيسة سانت ابوليناري نوفو بمدينة رافينا توجد لوحة جدارية من الفسيفساء تمثل موكبا للقديسين . فلتنتخيل أن هذا الموكب الطواف بدلا من أن يدور على جدار مسطح وثابت ، فانه يدور في اطار نوع من الفسيفساء المتحرك المصنوع من العديد من الألواح الشفافة التي تنتقل

«الواحدة منها» وراء الأخرى وتتداخل وتربط فيما بينها في توليفات متعددة ، حيث لا تكف الألوان والأشكال عن الاختلاط والتغير والتحول والتباين فيما بينها .

ويمكن تطبيق هذه الصورة على أنواع تنظيم المعرفة الجديدة في قواعد البيانات . وهي توحى بالفعل بالشكل المستقبلي للشركة وللإقتصاد ذاته . فبدلاً من تسلسل هرمي وإداري كان يركز السلطة وتهيمن عليه بعض التنظيمات المركزية ، نتجه الآن نحو سلطة في شكل فسيقساء متعددة الأبعاد .

الإدارة و « إزالة الهرم » :

إن طبيعة التسلسل الهرمي في الشركة في حالة تغير . ففي الحقيقة شهدت الثمانينات بالتوازي مع خلق مراكز الربح « تسطيحاً للتسلسل الهرمي » الذي عرف أيضاً باسم « مذبح الصفوف المتوسطة » . والسبب العميق لذلك ، كما كان الحال بالنسبة للانتقال إلى مراكز الربح ، هو شعور القيادات بالحاجة إلى إعادة السيطرة على المعرفة .

فبينما كانت الشركات تقوم بعمليات استغناء ضخمة في صفوف كوادرها المتوسطة ، كان المديرون والجامعيون وخبراء الإقتصاد الذين طالما طالبوا من قبل ونادوا في صوت واحد أن « الأكبر هو الأفضل » قد بدؤوا ينشدون أغنية أخرى . لقد اكتشفوا فجأة « اقتصاديات التوسع اللاحجمي » .

وتنجم اقتصاديات التوسع اللاحجمي المعنية أساساً عن انهيار نظام «المعرفة القديم» أي النظام الذي يعتمد على التوزيع البيروقراطي للمعلومات على حويصلات منفصلة عن طريق قنوات اتصال رسمية .

وكما سبق أن اشرنا من قبل ، فإن جزءاً كبيراً من عمل الكوادر المتوسطة يتلخص في جمع المعلومات الواردة من رؤوسهم ونقلها إلى رؤسائهم . ولكن منذ أن أدى تسارع العمليات وتعقدها المتزايد إلى اكتظاظ الحويصلات واستداد القنوات ، بدأ إجمالي نظام الإبلاغ في التفكك . وتكاثرت الأخطاء وسوء التفاهم ، ودفع تعدد المواقف المعقدة والمتشابكة إلى حلق العملاء . وتزايد عدد الأشخاص الذين يتحيلون على هذا النظام « الكافكي » (*) .

وارتفعت تكلفة المعاملات ارتفاعاً سريعاً . وكان العاملون يبذلون

(*) نسبة إلى الأديب « كافكا » .

جهدا أكبر للقيام بعدد أقل من العمليات . وأصبح الدافع للعمل فيه انخفاض مستمر ومتسارع .

وكانت قلة من المديرين تدرك ما يدور حولها . فعندما تعرض على الكوادر العليا قطعة معينة أو آلة مكسورة على أرضية الورشة ، فإن أغلبهم سيعرفون ما الذى ينبغى القيام به . ولكن أن تعرض عليهم نظام معلومات عتيق لم يعد يتلاءم مع العصر ، فإنهم لن يدركوا حتى ما نتحدث عنه .

لقد بدا واضحا أن الادارة العليا لم تعد تستطيع انتظار عمليات تركيب وتوليف المعلومات التى تتم مرحلة تلو الأخرى ، فى المستويات الأدنى . وتصل اليها عبر رسائل محكوم عليها أن تصعد ببطء سلسلة القيادة . فضلا عن أن حجم المعرفة الذى يهبط خارج الحويصلات الرسمية والذى يتم نقله عبر قنوات غير متوقعة أو طارئة أصبح من الآن فصاعدا كبيرا . بحيث بدت كتلة الكوادر المتوسطة عاثقا أكثر منها أداة لا غنى عنها لاتخاذ قرارات سريعة .

وفى مواجهة الضغوط التنافسية وتهديدات الشراء بدأ نفس المديرين الذين كانوا أول المسؤولين عن بطلان البنية التحتية للمعرفة يبحثون بياس عن وسائل خفض النفقات .

وكثيرا ما كان أول رد فعل لهم هو اغلاق المصانع وتشريد العمال . ونادرا ما كانوا يلاحظون وهم يفعلون ذلك ، أنهم ينالون من نظام المعرفة الخاص بالشركة .

ولقد أشار البروفيسير هارولد أوكلاندر من جامعة ييس والخبير فى تخفيض قوة العمل الى أن عمليات الاستغناء عن العمال التى تهدف الى « تخفيض التكاليف » غالبا ما تؤثر سلبا على هذا الهدف لأنها تمس المعرفة بشكل خاص .

فعندما تقضى الاتفاقات الجماعية بأنه فى حالة الاستغناء عن العاملين . يجب مراعاة الأقدمية . تكون نتيجة ذلك - كما يقول أوكلاندر - سلسلة من التغيرات فى الوظائف . إذ أن مقابل كل عامل يتم الاستغناء عنه ينزل ما بين ثلاثة أو أربعة عمال سلم التسلسل الوظيفى ، حيث يجدون أنفسهم فى مواقع تنقصهم فيها المعرفة اللازمة ، ومن ثم تنقطع قنوات اتصال كانت قائمة منذ زمن طويل . وبدلا من أن ترتفع الانتاجية بعد عمليات الاستغناء عن العمال ، كما كان منتظرا ، تنخفض هذه الانتاجية .

ثم تستهدف القيادات العليا بعد ذلك جحافل الكوادر المتوسطة التى كونوها على مدار السنوات لمعالجة سيل المعلومات .

ان ارباب العمل الأمريكيين الذين يقتطعون من كتلة الأيدي العاملة ، دون الاهتمام بالعواقب الاجتماعية لذلك ودون ادراك آثار هذه العملية على هيكل المعرفة للشركة ، يشعرون بالارتياح لأنهم بذلك « أزالوا السموم » الزائدة . (الأمر مختلف في اليابان ، حيث تعتبر عمليات الاستغناء عن العاملين اعترافا بالفشل ، وكذلك الحال في عدد كبير من الدول الأوروبية حيث النقابات ممثلة في مجلس الادارة ومن ثم يتعين اقناعها بأنه لا يوجد حل آخر غير الاستغناء عن بعض العاملين) .

ان عمليات الاستغناء عن الكوادر المتوسطة « باستخدام المفرمة » تمثل في الحقيقة محاولة متاخرة جدا ، وغير واعية في أكثر الأحيان ، لاعادة تشكيل الهيكل المعلوماتي للشركة وزيادة سرعة الاتصالات .

ويتضح في الواقع أن جزءا كبيرا من المهام غير الخلاقة المسندة للكوادر المتوسطة ، يمكن حاليا انجازها بسرعة أكبر وبكفاءة أعلى بواسطة أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصالات اللاسلكية . وكما سبق أن رأينا ، تقدر شركة آى . بى . ام . أن شبكة بروفيس الفرعية - وهى جزء من شبكتها الالكترونية الداخلية - تحل وحدها محل ٤٠ ألف كادر متوسط . كان يتعين التعاقد معهم بشكل اضافي .

ومع الشبكات الجديدة التى تدخل الخدمة كل يوم ، يتزايد اتساع الاتصالات طبقا لقنوات أفقية أو قطرية أو بالقفز درجات نحو الأعلى أو الأسفل متجاهلة مستويات التسلسل التنظيمي والادارى . إذن ، أيا كان ما « تعتقد » القيادات العليا أنها فعلته ، فإن تعديل البنية الأساسية للمعلومات في الشركة - ومعها تعديل هيكل السلطة - كان احدى نتائج خفضها للانفاق .

وعندما نخلق مراكز ربح ونفطخ التسلسل الهرمى وننتقل من الوحدات المركزية الى أجهزة الكمبيوتر الشخصى المرتبطة فيما بينها شبكات والمرتبطة مع الوحدات المركزية . فائنا نجعل السلطة في الشركة أقرب لنموذج « القسيساء » وأبعد عن التركيب الأحادى الضخم .

دعاة الاحتكار فى الداخل :

ولسبب آخر أيضا ، تقودنا ثورة المعلومات الى السيطرة التسييفية ، نظرا لأن هذه الثورة تشجع الشركات على القيام بمشترياتهما - اذا أمكن القول - من خارجها .

فبدلا من محاولة انجاز مزيد من المهام فى داخل الشركة ، أى بدلا من تنمية « التكامل الرأسى » ، تنقل العديد من الشركات الكبرى العمل الى موردين خارجيين ، وهو ما يسمح لها بمزيد من الخفض لحجمها .

ولقد كانت الطريقة التقليدية لتنسيق الانتاج ، هى طريقة جون .دى .
روكفلر التى استخدمها فى شركة ستاندرد اويل فى بداية القرن . وكان
الهدف من هذه الطريقة هو السيطرة على دورة الانتاج والتوزيع فى
جميع مراحلها وتأمين كل العمليات المقابلة . وقبل أن تحل حكومة الولايات
المتحدة شركة ستاندرد اويل فى عام ١٩١١ ، كانت الشركة تستخرج
بترونها وتنقله ، عبر خطوط أنابيب وناقلات بترونها خاصة بها وتقوم
بتكريره فى منشأتها الخاصة وتبيعه من خلال شبكة التوزيع التى
تملكها .

ولنأخذ مثالا آخر اختير عشوائيا . ففي الثلاثينات من هذا القرن ،
جعل ارنست . تى . فير من شركة « ناشيونال ستيل » أكثر شركات
صناعة الحديد والصلب الأمريكية ربحية . ولقد بدأ بمصنع فولاذ صغير
شبه منهار ، ولكنه كان يعرف منذ البداية أنه يريد أن يصل الى تشغيل
« متكامل تماما » . وانتهت هذه الشركة بالسيطرة على مواردها من معدن
الحديد وأصبحت تستخرج الفحم اللازم لها وتملك شبكة النقل الخاصة
بها . واعتبر فير أحد « كبار منظمي » الصناعة الأمريكية .

وفى هذه الشركات ، كان يوجد فى كل مرحلة من مراحل العمليات
تنظيم هرمى أحادى التركيب . وكان هذا التنظيم يضع البرامج ويحدد
أحجام المخزون ويناقش مع الآخرين أسعار النقل الداخلى ويتخذ قراراته
بشكل مركزى . وكان ذلك يمثل هيكل قيادة تسلطيا - يعمل بأسلوب
يعرفه جيدا بيروقراطيو التخطيط السوفيتى .

أما حاليا ، فتوكل شركة الطيران الأمريكية بان أمريكان لآخرين
استخدام حيز « الشحن » الذى تملكه على رحلاتها عابرة القارات . كما
أعلنت شركتا جنرال موتورز وفورد أنهما سترفعان نصيب « المصادر
الخارجية » فى إنتاجهما الى ٥٥٪ . ونشرت مجلة « مانجمنت تو داي » ،
لسان حال جمعية الادارة الأمريكية ، مقالا بعنوان « تجاوز الزمن التكامل
الرأسى للشركات متعددة الجنسيات » . بل ان أجهزة الخدمات الكبرى
للدولة ذاتها تعطى عمليات لمقاولين من القطاع الخاص .

ويسمح هذا الحل بتنسيق الانتاج عن طريق المنافسة . ففي ظل
هذا النظام ، يتعين على الشركات أن تتفاوض فيما بينها للحصول على
حق أن تتكفل شركة ما بهذه المرحلة أو تلك من مراحل الانتاج . ويتم
اتخاذ القرارات بشكل غير مركزى . وفى الجانب المقابل ، تتكلف عملية
وضع المواصفات والسهر على احترامها وقتا كثيرا وطاقة ونقودا ، وكذلك
الأمر بالنسبة لتجميع وتوصيل المعلومات اللازمة للمفاوضات .

ولكل طريقة مزاياها ونواقصها . فانتاج الأشياء داخل الشركة

يحقق تأمين السيطرة على الامدادات : فعندما حدث نقص فى الرقائق الالكترونية من نوع « درام » ، الذى امتد مؤخرا للعالم أجمع ، لم تعان شركة أى . بى . ام . من ذلك اطلاقا لأنها تقوم بتصنيع رقائقها .

غير أن تكلفة التكامل الرأسى ترتفع حاليا بسرعة كبيرة نتيجة للتضخم البيروقراطى الاضافى وللنفقات المباشرة ، فى حين أصبح جمع المعلومات المتعلقة بالسوق والمفاوضات أقل تكلفة بكثير - وذلك بفضل الشبكة الالكترونية وثورة المعلومات .

هذا بالإضافة الى أن الشركة التى توفر مشترياتها عن طريق مجموعة من الموردين الخارجيين تتاح لها فرصة الاستفادة من أى انجاز تكنولوجى ، دون الاضطرار الى شراء التكنولوجيا ذاتها ، وما يستتبع ذلك من ضرورة تدريب العاملين تدريبا اضافيا والقيام بآلاف التعديلات الصغيرة فى اجراءاتها التقنية والادارية أو فى أسلوب تنظيمها . بمعنى آخر ، ستلقى هذه الشركة على آخرين جزءا كبيرا من تكاليف التعديل والتكيف . بينما القيام داخل الشركة بجميع الأشياء حافل بالعديد من أشكال الجمود وعدم المرونة الخطيرة .

وغالبا ما يكون عمل الأشياء داخل الشركة أكثر تكلفة . فالمورد الداخلى للمكونات أو الخدمات اذا لم يكن موضع منافسة خارجية ، فانه يتحول فى الواقع الى « احتكار داخلى » ، لأنه فى هذه الحالة يكون فى وضع مميز يسمح له بزيادة أسعار البضاعة المباعة الى عملائه .

وللحفاظ على احتكارهم ، اعتاد الموردون الداخليون أن يولوا عناية قصوى للاحتفاظ بمعرفتهم لأنفسهم ، مما يجعل أية مقارنة موضوعية بين فاعليتهم وفاعلية منافسيهم الخارجيين صعبة ، وبدورها تمثل سيطرتهم على المعلومات التقنية أو المحاسبية عائقا سياسيا لاستبعاد الاحتكار الداخلى .

غير أن التكنولوجيا المعلوماتية تحمل فى هذا المجال أيضا ، وعدا بالتغيير لأنها تؤدى الى تآكل أسس قلاع المعرفة ذات النزعة الاحتكارية .

وينزع بحث أجراء مؤخرا معهد ماساشوسيت للتكنولوجيا فى شركات مثل زيروكس وجنرال إلكتريك الى اثبات أن « النظم المعلوماتية لمراقبة المخزون والأشكال الأخرى للتكامل الالكترونى تسمح لبعض مزايا » التكامل الرأسى أن تظل قابلة للاستخدام عندما يتم نقل عمل ما الى الخارج .

وفى الوقت نفسه ، يعزز الانخفاض السريع لتكلفة وحدة المعلومات الالكترونية وضع صفار الموردين الخارجيين ، ومن ثم تصبح السلع

والخدمات منتجات لفسيفساء من الشركات وليس لشركة واحدة ضخمة التركيب . ان الفسيفساء التى كونتها مراكز الربح فى الداخل تضاعفت بفسيفساء أخرى يتم اعدادها فى الخارج وعلى مستوى أوسع .

فى بطن الغول :

ان عمل هذه القوى يفسر جزئيا ذلك الانفجار الديمغرافى المدهش للشركات الصغيرة فى اجمالها والتى يبعدنا تكاثرها بدرجة أكبر عن الاقتصاد الأحادى التكوين .

اننا نسلم فى الوقت الراهن بأن الشركات الصغيرة والمتوسطة هى المراكز الجديدة لخلق فرص العمل والابتكار والدناميكية الاقتصادية ، بحيث أصبح صاحب الشركة الصغيرة هو البطل (أو البطلة فى كثير من الأحيان) الجديد للاقتصاد .

ولقد كتبت جريدة « الفايينشيال تايمز » أنه « ألقى بمشروعات دعم الشركات الكبيرة فى فرنسا فى سلة المهملات واستبدلت هذه المشروعات ببرامج كفيفة بمساعدة الشركات الصغيرة » . وتدعم بريطانيا الخدمات الاستشارية الموجهة الى زيادة فاعلية هذا النوع من الشركات . وفى الولايات المتحدة تشير مجلة « انك » ، التى تقيس بانتظام نشاط أول مائة شركة صغيرة ، الى أن متوسط معدل النمو الذى سجلته هذه الشركات خلال خمس سنوات « يصعب فهمه - فهو مرتفع لدرجة أنه يدهشنا ويحير حتى [الشركات المعنية] » .

وبدلا من اقتصاد تسيطر عليه حفنة من العمالة ذوى التكوين الأحادى ، نحن فى طريقنا لخلق اقتصاد فوق رمزى يتكون من وحدات تشغيلية صغيرة ، يمكن أن يبدو بعضها وكأنه محفوظ فى غلاف واحد داخل الشركات الكبيرة ، وذلك لأسباب محاسبية ومالية : اقتصاد أقرب للتجارة الصغيرة منه للفصل الكبير شديده الضخامة (وإن كان بعض المحال الصغيرة لازالت داخل بطن الغول) .

وهذا الاقتصاد المتعدد الأشكال ، الذى يتكون من عدد لا حصر له من قطع الفسيفساء يتطلب أشكالا تنظيمية جديدة تماما - وهو ما يفسر عمليات الانفصال وإعادة التشكيل التى لا تتوقف لتحالفات قيل أنها استراتيجية وعمليات دمج أخرى من نوع جديد .

ولقد لفت كنيشى أوهاى ، المدير الناجح لوكالة ماكينزى فى طوكيو ، الانتباه الى العدد المتزايد من الشركات ذات المساهمة « الثلاثية » التى تضم شركات - أو فروعاً لشركات - يابانية وأمريكية وأوروبية . وأضاف

ختامًا : « ان هذا النوع من « الكونسرتيوم الثلاثي الاضلاع » فى طريقه للتكون فى كل قطاعات التكنولوجيا المتقدمة تقريبا ، مثل التكنولوجيا الحيوية والمعلوماتية والروبوتية وأشياء الموصلات والمفاعلات والطاقة النووية واللياف الكربون والمواد الجديدة الأخرى » .

ويمثل ذلك عناصر لفسيفساء انتاجية فى طريقها لاعادة ترسيم الحدود الاقتصادية ، وتدعو لتوقع اعادة تعريف للحدود الوطنية ذاتها فى وقت لاحق .

وفى ايطاليا ، يتحدث برونو لامبورجيني ، نائب رئيس أوليفتى المسئول عن البحوث الاقتصادية ، عن « شبكات الشركات » التى تعتمد على « تحالفات ومساهمات مشتركة واتفاقات وتعاون فى مشروعات بحثية أو تطبيقات تقنية » . لقد دخلت أوليفتى بمفردها فى خمسين عملية تعاون من هذا النوع .

ويضيف لامبورجيني أن الوضع التنافسى « لن يتوقف فقط على [. . .] الموارد الداخلية » وإنما على هيكل العلاقات مع الوحدات الخارجية أيضا . ان النجاح يتخذ طابعا « ترابطيا » مثل قواعد البيانات .

وفى الوقت نفسه ، يعتبر من الأمور ذات الدلالة أن هذه العلاقات الجديدة للانتاج ليست محددة بصرامة وجامدة وسابقة التحديد - كما كان الحال بالنسبة لموقع الأسماء والعناوين فى الطريقة القديمة لقواعد البيانات ، بل انها تتسم بالسيولة والحرية ، على غرار قواعد البيانات ذات الوسائط المتعددة . ان التنظيم الجديد للشركات وللإقتصاد ككل على شكل فسيفساء يجسد (وبالمقابل يشجع) التغيرات التى تحدث فى تنظيم المعرفة ذاتها .

ولفهم طبيعة السلطة فى العالم الاقتصادى للغد ، يتعين علينا نسيان هذه الرؤى الخيالية التى تتوقع تركيزا شبيه كامل وعالميا تسيطر عليه بضع شركات عملاقة . يجب علينا أن نفكر طبقا لمفاهيم فسيفساء السلطة .

الثروة الترابطية :

فى مدينة أطلنطا الكبيرة والنشطة (بولاية جورجيا) ، تستخدم أكبر شركة حوالى ٣٧ ألف عامل . وتدفع هذه الركيزة الأساسية للإقتصاد المحلى أكثر من مليار ونصف مليار دولار سنويا كأجور : وتغطى منشآتها الرئيسة مساحة تزيد على ألفى هكتار .

هذه الشركة الضخمة للخدمات ليست شركة مساهمة كبيرة وإنما هي مطار أطلنطا .

إنها فسيفساء عملاقة تضم عشرات المنظمات المنفصلة - شركات جوية وموردو أغذية من كل نوع وشركات شحن أو وكالات تأجير سيارات بالإضافة إلى الخدمات الرئيسية للإدارة الفيدرالية للطيران والبريد والجمارك والعديد من الخدمات الأخرى . والعاملون فيها أعضاء في مجموعة من النقابات ، ابتداء من رابطة الطيارين إلى منظمة سائقي الشاحنات .

ويخلق هذا المطار ثروة ، وهي حقيقة يؤكدها رجال الفنادق والمطاعم ووكلاء وأصحاب المقارات وبائعو السيارات وعدد كبير من السكان ، فضلا عن ٥٦٠٠٠ من العاملين من سكان المنطقة يحصلون على أجورهم من هذه الأنشطة .

وينجم جزء صغير فقط ، من كل هذه الثروة ، من عمليات شركة بعينها أو وكالة فردية . إن الثروة المنتجة بواسطة هذه الفسيفساء الضخمة قد نتجت بالتحديد انطلاقا من « علاقات ترابطية » - من الاعتماد المتبادل والتنسيق بين كل هذه العناصر . وعلى غرار أحدث أشكال قواعد البيانات ، يعتبر مطار أطلنطا ذا طبيعة « ترابطية » .

ولقد لعبت العلاقات والروابط دائما دورا مهما في خلق الثروة نظرا لأنها ملازمة لممارسة تقسيم العمل ذاتها ، ولكنها تحتل الآن مكانا أكبر بكثير في عملية خلق الثروة ، حيث يتزايد باستمرار عدد « اللاعبين » وتنوعهم داخل النظام الفسيفسائي .

وعندما يزيد عددهم طبقا لمتوالية حسابية يزيد عدد العلاقات التي تربطهم طبقا لمتوالية هندسية . هذا فضلا عن أن الروابط لا يمكن أن تنبني بعد الآن على مبدأ سلطوى حيث تقرر إرادة أحد المشاركين سلوك الآخرين . إن الاعتماد المتبادل يدفع دائما اللاعبين إلى البحث عن مزيد من التوافق والاجماع ، وبالتالي إلى الأخذ في الاعتبار تعددية المصالح .

وبينما يتم تنظيم المعرفة في هياكل ترابطية أو في شكل وسائط متعددة بحيث تستطيع دائما استقبال أشكال جديدة ، يجب أن يصبح التنظيم أيضا ذا مرونة قصوى . ولذلك فإن الاقتصاد الذي يتكون من شركات صغيرة في حالة تفاعل فيما بينها والتي تتجمع في فسيفساء مؤقتة ، يكون أكثر توافقا وأكثر إنتاجية في النهاية ، من الاقتصاد الذي يقوم على بعض الشركات الضخمة الجامدة .

منذ جيل سبق ، كان هناك هيكل مختلف تماما عن هذه الفسيفساء الجديدة ، هيكل يذكر بالهرم أو بالأحرى بأشعة عجلة مرتبطة بمركزها . حيث الشركة الكبيرة تحيط نفسها بدائرة من الموردين والموزعين ، وتجمع الآخرين في « نظام » هم فيه مجرد توابع لها . ولم يكن وزن العملاء والنقابات ثقيلًا في مواجهة هذا القيل الضخم .

ومما لا شك فيه أن الشركات الكبرى لازالت تحتفظ بقوة ضاربة مخيفة . وان كان هذا الموقف يتبدل سريعًا .

أولا : لم يعد دور الموردين يقتصر على بيع السلع أو الخدمات . انهم يجلبون حاليا معلومات حيوية ، ويحصلون في المقابل على معلومات من قواعد بيانات المشتري . وطبقا للتعبير الرائج الآن ، هم في حالة « مشاركة » مع عملائهم .

وتأكيدا لهذا المعنى يقول جون سكوللي رئيس شركة آبل : « نستطيع [٠٠٠] ان نعتمد على شبكة مستقلة من الشركاء من النوع الثالث - مؤلفو البرامج الاعلامية ، وصناع الوحدات الطرفية ، وتجار التجزئة [٠٠٠] . يؤكد البعض في نقده لهذا النوع من العلاقات انها تؤدي الى توالد « شركات جوفاء » ، قواقع فارغة من السهل الاضرار بها ، يعتمد بقاؤها على قيد الحياة واستمرارها على شركات خارجية . ولكن هذا النقد يجانبه الصواب » .

وفي الحقيقة أن سكوللي يعارض هذا الزعم ، فهذا النوع من العلاقات على حد قوله ، سمح لآبل أن تكون أقل ضخامة وأكثر قدرة على الحركة والتكيف ، بالإضافة الى أن هذا النوع من « الشركاء » ساعد آبل على تجاوز الفترات العصيبة .

ويضيف قائلا « في الواقع ، إن كل دولار تحصل عليه الشركة التي تقوم بدور الحافز أو العامل المساعد يمكن أن يجلب ثلاثة أو أربعة دولارات للبنية الأساسية الخارجية في شكل مبيعات اضافية [٠٠٠] . ولكن ما يهم أكثر بكثير من ذلك هو ما ينجم عن هذه العلاقات من مرونة متزايدة تسمح بتحويل التغيرات أو الفوضى والركام الى فرص مواتية » .

في الماضي كثيرا ما استخدمت الشركات الكبرى مفهوم « المشاركة » استخدما بلاغيا ، الآن تجد هذه الشركات نفسها مدفوعة الى هذا المفهوم بقوة الأشياء .

واذا حاولنا تتبع مسيرة المعلومات في سلطة فسيفسائية يمكن أن

نرى بشكل أوضح أين تقع حقائق السلطة والانتاجية . على سبيل المثال قد يكون تدفق المعلومات الأكثر كثافة هو الاتصالات التي تربط مورد قطع غيار بالمنتج النهائي (أو بالأصح الوحدات المتخصصة لدى الاثنين) . ان قسم الشحن لدى الأول وقسم تسلم البضائع لدى الثانى يكونان فى الواقع وحدة عضوية - علاقة جوهرية . وإذا ظل صحيحا بموجب اعتبارات محاسبية أو مالية أن احدى الوحدات المعنية هى جزء من الشركة (أ) والوحدة الأخرى جزء من الشركة (ب) ، فإن هذه الاعتبارات تبتعد تدريجيا عن الحقائق الانتاجية ، وقد يجد العاملون فى الوحدات المعنية فى كل جانب نفعا وفائدة أكبر فى هذه العلاقات المشتركة عن العلاقات التي تربطهم بشركتهم الخاصة . وبالتالي يشعرون بالارتباط بدرجة أعلى بهذه العلاقات .

فى اليابان ، عرفت شركة ماتسوشيتا رسميا المشاركة بأنها « الانتاجية العالية من خلال استثمار الحكمة الكاملة » .

فالشركة تنظم لقاءات مع الصناعات المغذية لها منذ المرحلة الأولية لتصميم منتج جديد ، وتطلب منها المساعدة لجعل هذا المنتج أفضل ما يمكن ، وهو ما سيترتب عليه أيضا الوصول بسرعة أكبر الى السوق .

ويعتقد كوزابورو سيكاتا ، رئيس الكيوي - كاي وهى جمعية تضم الصناعات المغذية لماتسوشيتا ، أن هذا النظام سيغدو شائعا . وإذا كانت شركة ماتسوشيتا قد قررت اقتسام معلومات كانت حكرًا عليها فى السابق ، فإنها لم تفعل ذلك بدافع الطيبة وإنما استجابة لمتطلبات المنافسة . وعلى أية حال ، فإنه رغم قوة الشركة فإن قيادتها تصفى باهتمام الى ما يقوله موردوها المنظمون وعددهم ٣٢٤ موردا .

والأهم من ذلك ، أن الموردين لم يعودوا مرتبطين إلكترونيا فحسب بالشركة الكبيرة ، على غرار ارتباط أشعة العجلة بمركزها ، ولكنهم يتصلون أيضا ببعضهم البعض وهو ما يجعلهم فى وضع أفضل يسمح لهم بالتكاتف عندما يزور ضرورة ممارسة ضغط على عميلهم الكبير .

وهناك سبب آخر يجعل الفيسيفساء التي تتشكل لا تتفق بالضرورة مع تصور « المسيطر والخاضع للسيطرة » . فعندما ينقسم الكيان الأحادى الضخم الى مراكز ربح ، يجد العديد من الموردين أنفسهم لا يتعاملون مع العملاء فى ذروة قوته ولكن مع وحدة صغيرة الحجم تكون فى بعض الأحيان أضعف من الموردين أنفسهم . ان حجم الشركة الكبير الذى كان حتى وقت قريب عنصرا حاسما يتجه الى أن يفقد تأثيره تدريجيا .

وبانتقال السلطة من الكيانات الضخمة الى قطع الفيسيفساء الصغيرة ،

يصبح من غير المنطقي الاعتقاد بأن العمالة يسيطرون على الفسيفساء التي تشكل جزءا منهم .

وتواجه الشركة الكبيرة جدا ضغوطا من جانب آخر - من جانب عملائها الذين ينظمون أنفسهم بشكل متزايد في ما يسمى « لجان المستخدمين » . وهذه التجمعات تهتم أساسا بتبادل البيانات التقنية ، وهي في الواقع شكل جديد لجماعات الضغط الخاصة بالمستهلكين .

وتتكاثر هذه التنظيمات بسرعة كبيرة وتتسلح بنصائح أفضل الخبراء ، في مجال القانون والتكنولوجيا ومجالات أخرى بحيث أصبحت « لجان المستخدمين » تمثل سلطة مضادة قادرة ، في كثير من الأحيان ، على جعل أقوى مورديها يخضعون .

وتتميز بعض هذه المجموعات بالنشاط في مجال الاعلامية بشكل خاص حيث نظم مثلا مستخدمو برامج فاكس ولوتس أنفسهم في تجمع من هذا النوع . أما بالنسبة لشركة آي.بي.ام فقد كون عملاؤها العديد من التجمعات ، وتجمعت هذه التجمعات ذاتها في مجلس دولي يمثل حوالي ١٠ آلاف شركة يختل بعضها الصفوف الأولى عالميا . وتباهى آي.بي.ام الآن بأنها تنصت لمستخدمي أجهزتها وبرامجها . وهو بالطبع أفضل ما يمكنها القيام به .

وقد يكون أعضاء هذه المجموعات في الوقت نفسه عملاء ومنافسين وشركاء في مشروعات مشتركة . لقد أصبحت الأنشطة الاقتصادية متعددة الترابطات لدرجة أن الأمر يختلط على الكثيرين .

وفي نهاية المطاف ، لم تعد فكرة اقتصاد تسيطر عليه حفنة من عمالقة ذوى كيانات أحادية الا ضربا من الخيال والوهم .

فيما وراء شركة المساهمة :

وتضطربنا هذه التغيرات ، التي مرت غير ملحوظة ، الى إعادة التفكير في وظائف الشركة نفسها . فإذا كان جزء كبير من القيمة المضافة في النظام الفسيفسائي ينبع من « العلاقات » ، فإن القيمة التي تنتجها شركة ما - وما تساويه هذه الشركة ذاتها - يتوقف جزئيا على « موقعها » المتغير دائما في ظل الاقتصاد فوق الرمزي .

وطالما أن المحاسبة التقليدية تجهل بشكل عام أهمية « رأس المال التنظيمي » وأهمية مجموع هذه العلاقات المعقدة ودائمة التغير بالنسبة لانتاج القيمة ، فإن المحاسبين والمديرين الذين يحاولون تحديد كمية القيمة المضافة والفروع أو مراكز الربح التي تحقق هذه القيمة يضطرون الى اعطاء أحكام تعسفية وأحكام ذاتية تماما في كثير من الأحيان .

ولقد بدأ منظرو الادارة - متأخرين جدا - في الحديث عن « رأس المال التنظيمي » . ولكن يوجد أيضا ما يمكن أن يسمى « رأس المال الموضعي » ، أى الموقع الاستراتيجي للشركة في التسييج العام للفسيفاء .

ففى قلب أى فرع من فروع النشاط الاقتصادى ، قد يساوى احتلال موقع رئيسى فى أحد نظم انتاج الثروة ، مالا مودعا فى البنك وسلطة فى الجيب . كما قد يمثل فقدان هذا الموقع أو التواجد عند أطراف الدائرة كإدانة حقيقية .

كل ذلك يؤدى بنا الى الاعتقاد ، بأن شركة المساهمة الكبيرة فى العالم الرأسمالى والاقتصادات المتطورة بشكل عام ، لم تعد بالضرورة هى المؤسسة الرئيسية لانتاج الثروة المادية .

اننا نشبهه انفصالا فعليا بين الشركة الكبيرة والعمليات المادية الحاسمة لخلق الثروة . حيث أوكلت هذه العمليات وبشكل متزايد الى الشركات الصغيرة والمتوسطة أو الى مراكز الربح . فمنذ أن عهد بالجزء الأكبر من العمل الفعلى الى هذه الوحدات ، أصبحت وظائف الادارة العليا فى الشركة الكبيرة تؤمن بشكل متناقص عملية الانتاج ، وتتركز هذه الوظائف فى تحديد التوجهات ذات الطابع العام جدا ، والسهر على هيكل رأس المال وتقديم حساب عن استخدامه ، وتوجيه الدعاوى القضائية ، وتنظيم الضغوط ، أى إخلال المعلومات محل كل عناصر الانتاج الأخرى .

ولهذا التفويض لجزء مهم من وظائف الشركة الكبيرة - التى كانت فى السابق الاداة الحاسمة للانتاج - سابقة تاريخية .

لقد سبق أن انتزعت الثورة الصناعية من المؤسسة الرئيسية للمجتمع ، ألا وهى الأسرة - العديد من المهام . لقد أوكل التعليم الى المدرسة ، ورعاية المسنين الى الدولة ، وتم نقل العمل الى نطاق المصنع ، وهكذا دواليك . وبما أن العديد من الوظائف القديمة للشركة العملاقة أصبح من الممكن أن تقوم بها الآن وحدات صغيرة مسلحة بتكنولوجيا معلومات قوية ، فإن الشركة العملاقة فقدت أيضا بعض أسباب وجودها السابقة .

لم تختف الأسرة بعد الثورة الصناعية ، ولكنها أصبحت أصغر حجما وتقلصت مسئولياتها ، وفقدت الكثير من سلطتها مقارنة بالمؤسسات الاجتماعية الأخرى .

وهو ما يحدث الآن لشركة المساهمة الكبيرة ، فى هذا الوقت الذى نخرج فيه من العصر المصنعي الذى كانت تسيطر عليه شركات عملاقة .

باختصار ، حتى ان استمرت الشركات الكبيرة فى الامتداد ، فان
أهميتها كمؤسسة تتناقص .

وان كان الوقت لايزال مبكرا لكى نفهم تماما فسيفساء السلطة التى
تتشكل أمامنا ولكى نتوقع مصير الشركات الكبرى على المدى الطويل ،
فان هناك أمرا أكيدا ، ألا وهو أن فكرة سيطرة حفنة من الشركات العملاقة
على اقتصاد القد هي صورة ساخرة تصلح لألبوم فكاهى .

خاتمة

النظام الجديد لخلق الثروة

منذ فترة ، ابتكرت شركة ويندى انترناشيونال ، التى نشرت ٣٧٠٠ مطعم « فاست فود » (أى وجبات سريعة) ابتداء من الولايات المتحدة وحتى اليابان واليونان ، وجبة أسمتها « اكسبريس باك » ، أو العبوة السريعة ، لخدمة المستهلكين الذين يأكلون فى سياراتهم . وتتكون هذه الوجبة من هامبورجر وبطاطس مقلية وكوكاكولا ولكن بدلا من ذكر ثلاثة أصناف يقول العميل كلمة واحدة هى « اكسبريس باك » . وكان الهدف هو اسراع الخدمة . فكما يقول أحد المتحدثين باسم ويندى : « ان الأمر لا يتعدى ثلاث ثوان ولكن التأثير التراكمى قد يكون مهما » .

هذا الابتكار الصغير التافه ظاهريا له دلالة بالنسبة لمستقبل السلطة . ففى الواقع ، ترتبط السرعة التى نتبادل بها المعلومات - حتى وإن كانت للوهلة الأولى غير ذات بال - ببزوغ نظام لخلق الثروة جديد جذريا ، ويمثل قاعدة لأحد أهم تحولات السلطة فى عصرنا .

الأيض الاقتصادى الجديد :

أن تباع شركة ويندى الهامبورجر بسرعة أقل أو أكبر ، فإن ذلك لا يمثل ما يمكن أن يجعل العالم أكثر ثورية . ولكن إحدى السمات الأكثر أهمية التى يتعين معرفتها بالنسبة لآى نظام ، وبشكل خاص لكل نظام اقتصادى هو السرعة التى يعمل بها هذا النظام أى سرعة تشغيله .

اذ لا يستطيع أى نظام - ابتداء من الدورة الدموية فى الجسم البشرى الى النظام الاجتماعى لخلق الثروة - أن يعمل الا بسرعات محددة . اذا عمل ببطء أكثر مما يجب فانه يختل ويتوقف واذا زاد فى سرعته عن الحد ينفجر . وكل النظم تتكون من نظم ثانوية ، لها أيضا حدود أعلى وأدنى للسرعة . ويمكن تعريف « خطوة » المجموع بأنها متوسط ايقاعات التغيير فى مختلف أجزاء هذا النظام . ان كل اقتصاد وطنى ، وكل نظام

لخلق الثروة يسير بخطوة خاصة به هي التي تميزه . ويمكن القول بأن لكل نظام إيقاعا « أبيض » خاصا .

ونستطيع قياس سرعة نظام منتج للقيمة بطرق عديدة ، سواء بدراسة تشغيل وسير الآلات أو المعاملات في مجال الأعمال أو تدفق الاتصالات أو السرعة التي تنتقل بها المعرفة التي تم الحصول عليها في العمل ، الى منتج يجرى تسويقه أو الوقت الذي يستغرقه اتخاذ بعض القرارات أو مهلات التسليم ، وهكذا .

وإذا قارنا السرعة العامة لسير اقتصاد الموجة الأولى ، أي النظم الزراعية لخلق الثروة مع النظم الصناعية للموجة الثانية ، فانه من المسلم به أن الاقتصادات المصنعية تجرى أسرع من الاقتصادات الزراعية التقليدية . ففي كل مكان امتدت اليه الثورة الصناعية نقلت العمليات الاقتصادية الى سرعة أعلى .

وبمتابعة المقارنة ، فإن نظام خلق الثروة الجديد الذي نتناوله في هذه الصفحات يعمل بسرعات كان لا يمكن تخيلها منذ جيل أو جيلين فقط . ومنذ عهد قريب ، كان الأيض الحال للاقتصاد كميلا يجعل النظام ينفجر . وكرمز للإيقاع الجديد ، يمكن اختيار رقيقة الكترونية جديدة ذات « اتصال متعدد الأشكال » ، حيث تتولد النبضة الكهربائية في اثنين على مليار من الثانية . وفي كتابنا « صدمة المستقبل » الذي صدر لأول مرة في عام ١٩٧٠ ، أكدنا أن تسارع التغيير سيحدث تحولات في المجتمع ، وأوضحنا ما يمكن أن يحدث للنظم عندما تكون السرعات أكبر بكثير من قدرتها على التكيف والتوافق . ولقد برهنا أن التسارع يحدث بذاته تأثيرات خاصة بمنزله عن طبيعة التغيير المعنى . ويتجاوز هذا المبدأ التفكير الاقتصادي الذي تنطوي عليه الصيغة التقليدية القائلة : « ان الوقت مال » ، ففي الحقيقة ، ينطوي تأثير التسارع على قانون اقتصادي جديد وقوى .

ويمكن التعبير عن هذا القانون ببساطة شديدة ، بأنه عندما تزيد سرعة النشاط الاقتصادي ، فإن كل وحدة زمن تصبح تساوى « قدرا أكبر » من المال .

وهذا القانون المثقل بالعواقب يؤدي - كما سنرى الى تأثيرات عميقة ليس فقط بالنسبة للشركات ، ولكن لاجمالى الاقتصاد والعلاقات العالمية « بين » الاقتصادات . ويتخذ هذا القانون معنى خاصا عندما يتعلق الامر بالعلاقات بين الأغنياء والفقراء على كوكبنا .

وابل من النداءات :

واذا نزلنا من مستوى التعميمات الاقتصادية الى مستوى الحياة اليومية نلاحظ أن مديري مطاعم ويندى ، بزيادة سرعة خدمتهم ، يستجيبون لرغبة العملاء الذين يريدون استجابة مباشرة لطلباتهم وخدمة سريعة ومنتجات تكسبهم وقتا ، لأنه في ظل الثقافة التي تتشكل الآن يصبح الوقت ذاته منتجا له قيمة .

وبالإضافة الى هذا الاعتبار ، فإن القدرة على طرح المنتجات بسرعة كبيرة جدا في السوق تمثل عاملا رئيسيا في اقتصادنا العالمى الذى أصبح تنافسيا بشكل مضطرب . وعلى سبيل المثال ، السرعة المذهلة التي تكتسح بها السوق أجهزة الفاكس ومعدات الربط التي تستخدم الفيديو والأجهزة الالكترونية الأخرى التي يستخدمها الجمهور العريض ، تثير انبهار المنتجين بنفس قدر عملاتهم .

ان وجود أجهزة الفاكس يرجع الى عدة عقود ، ولكن عددها كان قليلا . وفى عام ١٩٦١ ، قدمت معامل أبحاث شركة زيروكس جهازا أطلق عليه اسم « الـ دى . اكس » ، اختصارا لاسم الشركة وعملية النسخ عن بعد ، وكان هذا الجهاز يقوم بجزء كبير من وظائف الفاكس الحالى .

ولكن تسويقه اصطلم وقتها بالعديد من العراقيل ، فالخدمات البريدية في تلك الفترة كانت لاتزال فعالة بدرجة معقولة ، في حين كان يعاني الهاتف من تأخر نسبي ، كما كانت الاتصالات لمسافات طويلة مكلفة جدا .

وفى نهاية الثمانينات تدخلت عدة عوامل جديدة في آن واحد . فقد انخفض سعر تكلفة أجهزة الفاكس انخفاضا كبيرا ، وتحسنت تقنيات الاتصالات اللاسلكية بشكل كبير ، وساهم انتهاء احتكار ايه . تي . أند تي في خفض تكلفة المكالمات لمسافات طويلة في الأراضى الأمريكية . وفى الوقت نفسه ، تدهورت الخدمات البريدية بحيث عطلت المعاملات ، بينما انتقلت الحياة الاقتصادية الى ايقاع أسرع . فضلا عن أن تأثير التسارع زاد من القيمة الاقتصادية لكل ثانية يتم توفيرها بفضل الفاكس . وفتح تلاقي كل هذه الظروف سوقا سرعان ما نمت بسرعة متفجرة .

ففى ربيع ١٩٨٨ ، وكان الأمر حدث بين ليلة وضحاها ، تلقى حشد من الأمريكيين وابلا من المكالمات الهاتفية من أصدقاء أو زملاء عمل تطلب منهم تركيب جهاز فاكس . وبعد ذلك ببضعة شهور كانت ملايين الأجهزة تطن وتطلق من طرف لآخر من الولايات المتحدة .

وفى ظل الوضع التنافسى الحالى ، أصبح ايقاع الابتكار سريعا لدرجة

انه بمجرد طرح منتج في الأسواق ، يظهر منه جيل جديد أكثر تطورا واتقانا . وبالنسبة لشخص اشترى مؤخرا ذاكرة لجهاز الكمبيوتر الشخصي الخاص به على أسطوانة صلبة تقدر سعتها بعشرين ميجابايت ، هل سيشتري بعد ذلك أسطوانة سعتها أربعون أو سبعون أو حتى عشرون ميجابايت اذا علم بأن ذاكرة القراءة فقط (روم) على أسطوانة مدمجة ستكون في القريب متاحة في الأسواق ؟ (عندما يصدر هذا الكتاب قد تبدو هذه الأرقام وقد تجاوزها الزمن بشكل مثير للسخرية) .

وعندما يتحدث الآن اخصائيو التسويق عن « نافذة الاطلاق » لتعيين المهلة القصيرة جدا التي بعدها يكون للمنتج الجديد كل فرص الفشل أمام منافسة موديلات أكثر تقدما ، فانهم يستخدمون مصطلحات تذكرنا بالرحلات الفضائية والحرب النووية .

وتؤدي ضغوط التسارع الى تبني طرق انتاج جديدة . واحدى وسائل الاسراع تتلخص في أن يتم في آن واحد انجاز ما كان يتم عادة في مراحل متتالية ، ولذلك ظهر مؤخرا مصطلح « الاعداد المتزامن » .

في السابق ، كان يتم تصميم المنتج أولا ، ولا تتم دراسة عملية التصنيع الا بعد ذلك . حاليا « يتم تحديثه واعداد عمليات الانتاج في نفس الوقت مع تصميم المنتج النهائي ذاته » ، على حد قول دافيد . و . كلارك نائب رئيس قطاع الهندسة بشركة جيسرفيز . بي - ويب ، التي تنتج معدات تقريغ البضائع .

ويتطلب مفهوم « الاعداد المتزامن » درجة عالية من الدقة والتنسيق غير مسبوق . وطبقا لجري روبرتسون الذي يعمل بشركة اوتوميشن تكنولوجي برودكنز « كان مفهوم الاعداد المتزامن [٠٠٠] معروفا منذ أكثر من ١٥ عاما » ، ولكن مؤخرا فقط بدأ « التقسم في مجال قوة أجهزة الكمبيوتر وامكانيات قواعد البيانات » يجعل الأمر قابلا للتحقيق .

وهناك طريقة أخرى للاسراع تقضى باستبعاد قطع أو اعادة تصميمها للحصول على منتجات تضم عددا أقل من المكونات ، وبحيث تكون هذه المكونات ذاتها بقدر الامكان معاوية . ويتطلب ذلك أقل قدر ممكن من التساهل المسموح به ، ومستويات أعلى من المعلومات والمعرفة . فعندما واجهت آي . بي . ام تصميم أحد مكونات طباعتها ٤٧٢٠ لم تخفض فقط تكلفة الوحدة من ٩٥ دولار الى ٨١ دولار ولكنها خفضت زمن التصنيع من ثلاث دقائق الى بضع ثوان . وكما هو الحال لدى مطاعم ويندى الثواني لها أهمية كبيرة .

وطريقة أخرى تتلخص في وضع نظام لتسليم المكونات « في الوقت المحدد تماما » ، واليابانيون هم مبتكرو هذا النظام . قبل ذلك ، كان

الموردون ينتجون قطعة ما بكميات كبيرة ثم يسلمونها بكميات كبيرة على دفعات ، ولكن طبقا للنظام الجديد ، يتم بشكل متكرر تسليم كميات صغيرة في الوقت المحدد لجميع الأجزاء . ويسمح هذا الابتكار بأسراع عملية الانتاج ويحقق خفضا في رؤوس الأموال المجمدة في شكل مخزون . وتؤكد شركة رولز - رويس البريطانية أنها خفضت مدد التسليم وحجم المخزون لديها بنسبة ٧٥٪ بفضل نظام « في الوقت المحدد » .

ومن ناحية أخرى ، أصبحت سرعة الاستجابة لطلبات العملاء عاملا حاسما ، لأنها تميز المنتج أو الخدمة المقدمة من شركة ما عن تلك المقدمة من منافسيها . وتتنافس وتتبارى في هذا المجال وكالات السفريات والبنوك والمنظمات المالية وأصحاب توكيلات تجارة « الوجبات السريعة » (فاست فوود) وذلك لارضاء المستهلك وتزويده بالمعلومات مباشرة وفي الحال .

ففي الماضي ، كان أصحاب العمل يحاولون زيادة سرعة الانتاج بجعل العمال يعملون بسرعة أكبر . وفي هذا الصدد فإن احدي كبرى المساهمات الانسانية التي ندين بها للحركة النقابية القديمة هي النضال الذي قادته ضد تسارع معدلات الانتاج . وان كان هناك آلاف المصانع والمكاتب التي لم تحسم فيها هذه المعركة حتى الآن .

وعلى النقيض من ذلك ، تهبط تكلفة العمل البدني في نظام خلق الثروة الجديد الى نسبة ضعيفة من اجمالي تكاليف الانتاج . فلم تعد السرعة تتحقق بالاستغلال الضار لقوة العمل ، وانما باعادة تنظيم ذكية وبعمليات تبادل للمعلومات . مستخدمة في ذلك تقنيات عالية التطور . وفي الوقت الذي يعمل فيه اجمالي النظام بسرعة أكبر ، فإن المعرفة تحول محل العرق .

في يونية ١٩٨٦ ، شكلت شركة موتورولا مجموعة من ٢٤ شخصا وكلفتها بهدف من المستحيل ظاهريا بلوغه . وكانت المهمة هي ابتكار جهاز لاسلكي جديد للجيب ، وفي الوقت نفسه ، ابتكار وحدة انتاج تعمل بالكمبيوتر على أفضل مستوى عالمي لانتاج هذا الجهاز . وكان يتعين أن يطبق المصنع مواصفات جودة استثنائية : ان يخلو كل جهاز من أي عيوب بنسبة احتمال ٩٩٩٩٩٧٪ .

وكانت المهلة المحددة لهذا الفريق ١٨ شهرا .

وينتج حاليا مصنع بوينتون في فلوريدا أجهزة ذات مواصفات شخصية تقتصر مجموعاتها أحيانا على موديل وحيد . ويقوم ٢٧ روبوتا بكل العمل البدني ، من بين أربعين شخصا يعملون في هذه الشركة .

واحد منهم فقط يلمس الأجهزة فعليا . ونجحت عملية هذا الفريق بسبق
١٧ يوما .

وحتى صناعة السيارات ، الديناصور البطيء بالمقارنة بفروع التصوير
أو الالكترونيات ، تصارع من أجل خفض مدد التسليم الخاصة بها .

وفي هذا المجال ، ينجم النجاح الياباني ، بشكل خاص ، من قدرة
صناع السيارات اليابانية ، على تصميم وتسويق موديل جديد في نصف
الزمن الذي يستغرقه منافسهم الأوروبيون أو الأمريكيون .

ففي مجلة « هارفارد بيزنيس ريفيو » يصف جوزيف .ال . بووير
وتوماس .ام . هوت شركة تويوتا اليابانية بأنها « شركة ذات دورة
سريعة » . حيث ينتج عن التنسيق بين الاعداد المتزامن ونظم المعلومات
المتطورة والفرق المستقلة وتقاسم المعلومات مع الموردين في المراحل الأولى
« دورة تطوير (للمنتج) أسرع دائما [٠٠٠] » وتقديم موديلات جديدة
بشكل متكرر للغاية وتدفق مستمر لابتكارات كبيرة أو صغيرة تضاف
للسيارات الموجودة » .

ومن ناحية أخرى ، يذكر بووير وهوت حالة بنك خفض مهلة الرد
على طلب القروض من عدة أيام الى ثلاثين دقيقة وذلك بتوصيل المعاملة
الضرورية بشكل لحظي الى الاخصائيين المعنيين بينما كانت هذه المعاملة
تنتقل من قبل من شخص لآخر على التوالي .

وكما يشير المستشار هووارد .ام . اندرسون مؤسس يانكي جروب ،
فإن « تأثير التسارع » اكتسب قوة كبيرة بحيث يتعين على الشركات حاليا
أن تحدد لنفسها « هدفا أعلى : السرعة [٠٠٠] ، السرعة بأى
ثمان [٠٠٠] والسرعة الفائقة » .

إن ما يولد أمام أعيننا هو نظام اقتصادى جديد تماما يعمل بإيقاع
أسرع من جميع الأنظمة التى عرفها التاريخ على الإطلاق .

ثروة الغد :

في الصفحات السابقة لخصنا وصفا لبعض عناصر النظام الجديد
لخلق الثروة . الآن يصبح من الممكن تجميع الأجزاء المختلفة فى لوحة
مترابطة وأن يظهر بوضوح الى أية درجة هذا النظام الجديد ثورى حقيقة ،
والى أية درجة أيضا يتبعه بشكل قاطع عن العمليات القديمة لتكوين
الثروة .

١ - يعتمد النظام الجديد التسارع لتكوين الثروة بإطراد على
تبادل البيانات والمعلومات والمعرفة . وهو نظام « فوق رمزى » . وبدون
تبادل للمعرفة لا يكون هناك تكون لثروة جديدة .

٢ - ينتقل النظام الجديد من الانتاج بالجملة الى انتاج مرن يكتسب صفات شخصية أو انتاج بالطلب . وبفضل التكنولوجيات الجديدة للمعلومات أصبح من الممكن انتاج منتجات شديدة التنوع بمجموعات صغيرة بل وحتى بالوحدة ، وذلك بتكلفة قريبة من تكلفة الانتاج بالجملة .

٣ - ان عوامل الانتاج التقليدية : الأرض والعمل البدني والمواد الأولية ورأس المال تفقد أهميتها كلما استبدلت أو حلت محلها المعرفة الرمزية .

٤ - بدلا من النقود المعدنية أو الورقية تصبح المعلومات الالكترونية هي وسيلة التبادل الحقيقية . لقد بلغت سيولة رأس المال الآن درجة عالية بحيث يمكن أن تتجمع رؤوس أموال بكيات ضخمة بين ليلة وضحاها وتنفرد بالطريقة والكمية نفسها . وبالرغم من التركيز الضخم الحالي فان مصادر رأس المال أكثر عددا .

٥ - تنجھ السلع والخدمات لأن تصبح قياسية وان تشكل نظاما تتطلب مضاعفة المعايير ومراجعتها بشكل منتظم . وينجم عن ذلك حروب من أجل السيطرة على المعلومات التي تنبئ عليها المعايير .

٦ - ستحل محل البيروقراطيات البطيئة وحدات عمل صغيرة و فرق عمل « تعتمد على الخبرة والكفاءة » وتحالفات وكونسورتيوم أعمال تتخذ أشكالا معقدة ومركبة بشكل متزايد . ومن أجل زيادة سرعة اتخاذ القرارات يتم « تسطيح » التسلسل الهرمي أو استبعاده بلا تردد . ويترك التنظيم البيروقراطي للمعرفة المكان لنظم المعلومات ذات التدفق الحر .

٧ - تتعدد الوحدات التنظيمية وتنوع في الوقت نفسه . وكلما يزيد عددها وتجري معاملات فيما بينها زاد حجم المعلومات المطلوب خلقها وتبادلها .

٨ - تتناقص بشكل مضطرب قابلية العاملين للاستبدال والتعاضد . ففي العصر الصناعي لم يكن العاملون يملكون سوى جزء صغير جدا من وسائل الانتاج . حاليا ، أصبحت أقوى أدوات تنمية وزيادة الثروة هي الرموز التي يحتفظون بها في رؤوسهم . وبالتالي يملك العاملون نصيبا حاسما من « وسائل الانتاج » وغير قابل للاستبدال في كثير من الأحيان .

٩ - لم يعد بطل زماننا هو العامل ذو الأوفروال الأزرق ولا زجل المال ولا المدير ، ولكنه المبتكر الذي يجمع بين المعرفة والقدرة على الابداع والقدرة على الفعل (سواء في داخل منظمة كبيرة أو خارجها) .

١٠ - يتزايد الاعتراف بأن خلق الثروة عملية دائرية ، حيث يتم الاستفادة بالنفايات واعادة تحويلها لاستخدامها كموارد نافعة للدورة التالية . وتتطلب طريقة الانتاج هذه رقابة مستمرة بواسطة الكمبيوتر ، كما تتطلب معرفة مضطردة العمق فى مجال المعطيات العلمية أو البيئية .

١١ - اجتمع من جديد المنتج والمستهلك فى دورة انتاج الثروة بعد أن كانت الثورة الصناعية قد عزلتهما عن بعضهما البعض . فالمستهلك لا يقدم نقوده فقط ولكنه يقدم أيضا معلومات عن السوق ونماذج المنتجات وهى معلومات حيوية بالنسبة لمجموع العملية . ويتقاسم المشتري والمورد بيانات ومعلومات ومعرفة . وقد يأتى اليوم الذى يستطيع فيه المستهلك أن يطلق من بعد أنشطة انتاجية بمجرد الضغط على أزرار . ويتجه كل من المنتج والمستهلك الى أن يمتزجا فيما يمكن تسميته « منتهلك » أو « المنتج - المستهلك » .

١٢ - ان النظام الجديد لخلق الثروة هو نظام محلى ودولى فى آن واحد . ففاعلية تكنولوجيات تصغير الأحجام تسمح حاليا بانجاز مهام فى حيز صغير كان لا يمكن، حتى وقت قريب، انجازها اقتصاديا الا على النطاق الوطنى . وفى الوقت نفسه تتجاوز وظائف عديدة الحدود الوطنية وتدمج فى جهد انتاجى مشترك أنشطة تقع فى عدد من البلدان المختلفة .

هذه العناصر الاثنا عشر لاقتصاد التسارع ، ترتبط بالطبع فيما بينها ويعزز تفاعلها معا أهمية البيانات والمعلومات والمعرفة فى اجمالى الحياة الاقتصادية . وهذه العناصر كلها ، تحدد وتعرف النظام الجديد لخلق الثروة ، المبني على التكنولوجيا المتقدمة ، وبمجرد أن تتجمع أجزاء هذا النظام معا سوى تتقوض أساسات هياكل السلطة المعدة لخدمة نظام خلق الثروة الخاص بالعصر الصناعى .

وكما يتضح من هذا التلخيص ، فان النظام الجديد يتيح فهما أفضل للاضطرابات الضخمة التى نشاهدها على كوكبنا ، هزات مبشرة تعلن عن صراع بين طرق مختلفة لانتاج القيمة يتم على مستوى غير مسبوق .

حواشي الكتاب

- الأرقام بين قوسين معقوفين [] تشير إلى العناوين المدرجة في فهرس المراجع .
• فمثلا رقم [١] يقابل العنوان الأول في فهرس المراجع وهو :
Amon, Raymond, "Les étapes de la pensée sociologique".

المقدمة

- (١) معهد المعلومات العلمية (Institute for Scientific Information)
مراسلات مع المؤلف ٥ يناير ١٩٧٨ ، ص ١٠ .
(٢) حول كتاب « الموجة التالية » في الصين انظر [٣٦٢] وكذلك :
"Alvin Toffler in China : Deng's Big Bang".
بقلم (Andrew Mendelson) في مجلة New Republic ٤ أبريل ١٩٨٨ ، ص ١١ .

الفصل الأول

عصر السلطات الجديدة

- (١) انظر "GM Is Tougher Than You Think" بقلم (Anne B. Fisher) مجلة Fortune ١٠ نوفمبر ١٩٨٦ ، ص ١٩ .
- (٢) حول الهول السيطرة الأمريكية على مجال الكمبيوتر انظر : Datamation ١٥ يونية ١٩٨٨ ، ص ١٩ .
- (٣) انظر "Gephardt Plans to Call for Jopon — Style Trade Agency". لوس أنجلوس تايمز ٤ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٢٠ .
- (٤) فيما يتعلق بوزارة التجارة الدولية والصناعة (المتي) انظر المقالات التالية المنشورة في مجلة Japan Economic Journal
- "MITI Fights to Hold Influence as Japanese Firms Go Global"
- عدد أول أبريل ١٩٨٩ و ٢١ أكتوبر ١٩٨٩ ، "Icy Welcome for MITI's Retal Law Change"
- "Japad Car Makers Eye Gro , th Despite MITI Warning"
- ٢١ أكتوبر ١٩٨٩ ، "Trade Policy Elip-flop Puts MITI on Defensive" ٢٠ يناير ١٩٩٠ ، ص ٢١ .
- (٥) تم الحصول على المعلومات الطبية من مقابلات مع العاملين في : wilkenson Group (وهي هيئة استشارية في مجال الادارة الطبية) نيويورك ومع (Wendy Borow) مدير قسم التلفزيون والراديو والغيم بالجمعية الطبية الأمريكية . ومع (Barry Cohn) وهو مخرج نشرات انباء تليفزيونية بمحطة (AMA) شيكاغو ، ص ٢٢ .
- (٦) مقولة لمارك بوستر (Mark Poster) . انظر : [٢٧٤] ص ٥٢ .

الفصل الثانى

القوة المادية والمال والذكاء

فيما يتعلق بالتعريفات .. هناك عدد كبير من تعريفات السلطة بقدر ما يوجد من زهر الكرز فى اليابان وجميعها لا تخلو من صعوبات . أشهر تلك التعريفات هو تعريف برتراند راسل الذى يقول : « يمكن تعريف السلطة بأنها أحداث تأثيرات مقصودة » . وهو شعبى علائى تماما وواضح وندقيق .

ولكن للأسف ، حتى هذه الجملة البسيطة مزروعة بالفخاخ .

أولا : يمكن أن نتساءل عن معنى كلمة « مقصودة » . ليس من السهل تحديد ذلك (حتى بالنسبة لصاحب هذه « المقاصد » . بعد ذلك يتعين علينا فهم ما هى « التأثيرات » . لكى نستطيع مقارنتها بالمقاصد . من جهة أخرى ، كل فعل له نتائج من الدرجة الثانية والثالثة الخ ... بعضها مقصودة والأخرى غير مقصودة . وبالتالي ما الذى يتعين تصنيفه فى قائمة التأثيرات ؟

فضلا عن ذلك يتعين أيضا التأكد من أن ما حدث هو « نتاج » الفعل الذى تم . وهو ما يتطلب معرفة السببية التى غالبا ما تكون خارج متناولنا .

أخيرا . يظهر تناقص ضخ فى هذه الجملة : كلما زاد عدد المقاصد وتنوعت ازداد احتمال ألا يتحقق سوى جزء يسير منها وزادت صعوبة تحديد أى المقاصد هو العلة الحقيقية . وبهذا المعنى ، إذا اعتمدنا على تعريف راسل المقبول تماما ظاهريا فأننا نصل الى أنه كلما كان عدد المقاصد محدودا أمكن ممارسة سيطرة حقيقية .

وإذا كان أحداث التأثير المرغوب باننى قدر (يمكن تحديده) من التأثيرات الثانوية هو تعريف للسلطة ، فإن من كانت أهدافه محددة ومحصورة ووعية بالتأثيرات الثانوية بدائيا سيتم تعريفه على أنه الأكثر سلطة .

بالرغم من هذا المثال الذى يدعونا الى الحذر (مع ادراكنا بأن تعريفنا نفسه لا يخلو من صعوبات نتصل بالمفهوم) فأننا نحتاج الى تعريف أساسى مرن بدرجة كافية . لكى نستطيع دفع تفكيرنا الى التقدم . وبالتالي فإن مصطلح « سلطة » سيعنى فى هذا الكتاب القدرة على اللجوء الى العنف أو الثروة أو المعرفة أو كل هذه العناصر مجتمعة وكذلك العديد من مشتقاتها من أجل التأثير على الآخرين بحيث يستجيبون بشكل إيجابى لاحتياجاتنا ورغباتنا .

(١) لازالت الرموز الاسطورية الثلاثة للسلطة تلعب دورا في الطقوس اليابانية .
وعند وفاة الامبراطور هيروهيتو في عام ١٩٨٩ تم تسليم السيف والجوهره والمرآة - طبقا
للتقاليد - الى ابنه ، اكيهيتو : انظر : "What sort of Peace in heisi "

مجلة الايكونوميست ١٤ يناير ١٩ وللمزيد من المعلومات راجع Encyclopedia of Japan .
طوكيو دار نشر Kodansha باب "Imperial Regalia" وراجع ايضا [٢٢٩] ، ص ١٢٤ - ١٣١ ، ص ٢٩ .

(٢) حول المعنى الرمزي للمرأة انظر [٤٤٢] ص ٢٠١ . في اليابان لا يعبر عن
السلطة من خلال الاسطورة فقط ولكن من خلال اللغة والحديث ايضا . مثلها في ذلك
مثل العديد من اللغات الاخرى . اذ تنطوي على القاب والفاظ تبجيلية وهو ما يتطلب
تحديد موقع المتحدث في التسلسل الهرمي الاجتماعي بمجرد أن يفتح فمه ليتكلم . فمن
المستحيل تقريبا أن يتكلم المرء دون أن يحدد موقعه في مواجهة من هو أعلى أو من هو أدنى .
اللسان اذن تفترض وجود تسلسل هرمي للسلطة . يرمز الى الرجل في النظام الكتابي
اليابان بحقل قمح وسيقان قوية ، بينما يرمز الى المرأة يتمثال صغير لامرأة راكعة
وخاضعة . ان مثل هذه الرموز تعكس السلطة الأبوية . ويعد باب (Womans word)
[٤٤٢] الذي يحمل عنوانا فرعيا "What Japenese Words say About Women"
مصدرا غنيا بالمثله . لكن اللغة اليابانية ليست اللغة الوحيدة المحملة بالمعاني
الضمنية للسلطة . لغة أهل جاوة مثلا لها مستويان هما : « نجوكو » للتخاطب مع من
هم أدنى منزلة و « كراما » للحديث مع الرؤساء ويحتوي كل مستوى على مستويات
فرعية دقيقة (راجع [٢٨]) ، ص ٢٩ .

(٣) عن بويسكي (Boesky) انظر : "Suddenly The Fish Gets Bigger"
بيزنيس ويك ٢ مارس ١٩٨٩ ، ص ٢٩ .

(٤) بشأن (Claus Fuchs) راجع : [٤١١] ص ٢٦٢ - ٢٦٤ ، ص ٢٠ .

(٥) عن مقولة شين كونري انظر فيلم (Cuba) انتاج شركة (United Artists)
عام ١٩٧٩ ، ص ٣٢ .

(٦) فيما يتعلق باعتماد القدرة العسكرية على الكمبيوتر
"Real Time Creates "Smart"
Flight Simulator بقلم (Richarrd E. Morley) و (Todd Leadbeater)
مجلة Defense Science نوفمبر ١٩٨٨ ، ص ٢٤ .

الفصل الثالث

ما وراء عصر البريق الخادع

(١) Doonesbury القصة المصورة التي ألفها جاري تروودو والتي نشرت في العديد من المجلات تنتقد بقسوة قطب العقارات دونالد ترامب ، الذي كتب بالتعاون مع الكاتب توني شوارتز كتاب "The Art of The Deal" الذي حقق نجاحا . كما نشر رئيس كرايزلر لي اياكوكا كتابا من أكثر الكتب مبيعا حينذاك كتبه له وليم نوفاك . أما فيما يتعلق بالشائعات الخاصة برئاسة الولايات المتحدة ، راجع : اياكوكا رئيسا ؟ "Iacocca For President ?"

واشنطن بوست ١٢ ديسمبر ١٩٨٧ ومقال جاني وليمز "Star Watch" ، المنشور في USA Today ، ٢٦ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٤١ .

(٢) حول « حمى عروض الشراء العلنية » في الثمانينات ، والتي تشهد حاليا حالة خمود مؤقتة ، راجع « العالم يصاب بحمى عروض الشراء العلنية » ، "The World Catches Take over Fever" نيويورك تايمز ، ٢١ مايو ١٩٨٩ ، و "Attack on Corporate Europe" تايمز (لندن) أول أكتوبر ١٩٨٩ ، وراجع أيضا [٧٢] و [١٢٧] ، ص ٤٢ .

(٣) فيما يتعلق باقطاب العصر المصنعي : « الستون أسرة التي تحكم أمريكا » ، America's Sixty Families New Republic ، ١٧ نوفمبر ١٩٢٧ . للمقارنة مع "The Forbes Four Hundred" لهارولد سينيكير : فوربس ، ٢٣ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٤٢ - ٤٤ .

(٤) عن النقابات وعروض الشراء العلنية ، راجع : "Move Over Boone, Carl and IRV-Here Comes Labor" بيزنس ويك ، ١٤ ديسمبر ١٩٨٧ ، ص ٤٤ .

(٥) فيما يتعلق بـ « عصر البريق الخادع » ، راجع [٥٣٩] الصفحات ٢٤ - ٣٧ ، ٥٠ - ٩١ ، وانظر أيضا [٥٣٧] الصفحات ٧٠ - ٧١ ، ١٦٤ - ١٦٧ ، ١٧٠ - ١٧١ ، [٥٨٨] الصفحات ١٠ - ١١ ، و [٢٠٦] ص ٤٦ .

(٦) مقولة Weingarten مأخوذة من حديث للكاتب ، ص ٤٦ .

(٧) بالنسبة للانتقام اياكوكا ، راجع كتابه الذي نشرته دار Bantam عام ١٩٨٤ - وحقق أعلى المبيعات ، ص ٤٧ .

(٨) روس بيرو وجنرال موتورز : [١٢٣] الصفحات ٢٨٩ - ٢٨٠ ، ص ٤٧ .

- (٩) حول المعركة الإيطالية بين القوة المالية القديمة والجديدة وعن دور كارلو دي بينيديتي وجانو أنيللي وأنريكو كاشيا : « الامبراطور الأخير » .
- «The Last Emperor», Euromoney ١٩٨٨ أكتوبر
- «وانظر أيضا [٩٥] ، ص ٤٧ .
- (١٠) بالنسبة لعمليات الشراء الفرنسية - الألمانية ، راجع "Europe's Buyout Bulge" نيويورك تايمز ، ٦ نوفمبر ١٩٨٩ ، ص ٤٨ .
- وراجع أيضا حديث فيليب آدمهيمر ، المستشار المالي وسفير فرنسا في واشنطن .
- (١١) يوجد عرض للمأساة الإسبانية في « تتحول قصة النجاح الى شيء بغيض »
- "A Success Story Turns Sour"
- «فايننشال تايمز ، ٢٦/٢٥ فبراير ١٩٨٩ ، ص ٤٨ .
- (١٢) قصة المستشارة مأخوذة من [٦٤] صفحات ٣ - ٧ ، ص ٥١ .

الفصل الرابع

القوة : العنصر ياكوزا

- (١) مقولة Séliounine مأخوذة من « أخطأ لينين فيما يتعلق بارهاب الدولة ، وتحطيم أحد المقدسات السوفيتية » .
"Lenin Faulted on State Terror, and a Soviet Taboo Is Broken."
نيويورك تايمز ، ٨ يونية ١٩٨٨ ، ص ٥٦ .
- (٢) بالنسبة للعنف في الحركة العمالية ، يمكن الرجوع الى [١٠٨] الصفحات ٢١٢ - ٢١٣ و [١٢٢] صفحات ٧ و ٥٥ - ٦٢ ، ص ٥٦ .
- (٣) « العنف لدى موتورولا في كوريا » ، "Violence at Motorola in Korea"
فايننشيل تايمز ، ٢١ ديسمبر ١٩٨٨ ، ص ٥٧ .
- (٤) "Firms Gang Up to Quiet Stockholder Meeting Louts" ;
Japan Economic Journal, ٢ يوليو ١٩٨٨ . وكذلك : "Juiciest Prey"
"Japan's Sokaiya Fail to Trap"
فايننشال تايمز ، ٢٧ يونية ١٩٨٩ ، ص ٥٧ .
- (٥) "Japanese Fund Manager Found Buried in Concrete"
فايننشال تايمز ، ١٩ أكتوبر ١٩٨٨ ، ص ٥٧ .
- (٦) فيما يتعلق بممارسة العنف في مجال المقارات في اليابان ، راجع « نقابة الظل ، "Shadow Syndicate" لكاي هيرمان ، 20/20 (لندن) ، فبراير ١٩٩٠
وراجع أيضا : "No Vacancy : Soaring Land Prices in Japan Slam Door no Housing Market"
وول ستريت جورنال ، ١٣ أكتوبر ١٩٨٧ ، ص ٥٧ .
- (٧) المحامي الأمريكي وعصاة البيسبول : "Nippon Steal" ليامون فينجلتون ،
Euromoney ، أكتوبر ١٩٨٨ ، ص ٥٨ .
- (٨) « ثعابين حية في دور السينما الكورية » ، فايننشال تايمز ، ٥ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٥٨ .
- (٩) فيما يتعلق بالمرابين : [٢١٣] الصفحات ١٦٧ - ١٦٨ ، ص ٥٨ .

(١٠) « سيلكود : القصة وراء القصة »
"Silkwood : The Story Behind The Story", New Statesman,
٤ مايو ١٩٨٤ ، ص ٥٨

(١١) حول نيجول ، راجع [٥٤٦] صفحة ٢١ ، ص ٦٠

(١٢) قضية فضيحة Recruit ملخصة في :
"Takeshita Hears the Thud of the the Axes"
"Will the Recruit Scandal Just Go Away ?"
بيزنس ويك ، ١٢ يونية ١٩٨٩ ، ص ٦١

(١٣) حول الفضيحة الألمانية : « لعبة مميتة من الحيل القذرة »
"A Deadly Game of Dirty Tricks".
نيوزويك ، ٢٦ أكتوبر ١٩٨٧ . راجع أيضا « زوج من الروائح الكريهة »
"A Pair of Bad Smells" ايكونومست ، ١٧ أكتوبر ١٩٨٧ ، ص ٦١

(١٤) حول الباشينكو :
"A Pinball Bribery Scandal Rocks 2 Japanese Political Parties".
نيويورك تايمز ١٣ أكتوبر ١٩٨٩ .
"Pinball Scandal Threatens Political Upsets in Japan".
فايننشال تايمز ، ١٧ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٦١

الفصل الخامس

الثروة : مورجان وميلكن .. وماذا بعد ؟

(١) بخصوص مورجان ، انظر [٥٤٤] عن ١٢ ، ٤٩ ، ١٧٦ - ١٧٧ ، ١٩١ ، ٢١٢ - ٢١٤ ، ٢٣٦ ، ٢٤٠ - ٢٥٥ ، ٢٥٧ ، ٢٥٤ ، ٢٩٦ ، ٤٠٣ ، وانظر أيضاً [١٠٦] عن ١٢ ، ٨٢ ، ٩٨ ، ٩٩ ، ١١٤ ، ١٢٥ - ١٢٧ ، ١٧٣ ، ٢١٢ ، مقدمة [٨٤] عن ٩٩ وكذلك [٥٤١] : عن ٦٥ - ٦٦ .

(٢) عن بداية مؤسسة تريكل : [٥٨٩] عن ١٢٤ - ١٢٥ - ٦٧ .

(٣) بخصوص ميلكن : كتاب **The Predators Ball** [٨٢] بقلم **Connie Bruck** يقدم صورة لاذعة عن ميلكن وأعمال السندات ذات العائد المرتفع (الجنك بوندز) التي ابتدعها ، وإن كانت هذه الصورة تفتقر الى القيمة التحليلية . أبسط الشروح الموجزة لطاهرة سندات ميلكن وأكثرها توازناً تجدها في مقال : **"Bearing Down on Milken"** بقلم **(David Frum)** في **National Review** .

١٩ مارس ١٩٩٠ : المصادر المهمة الأخرى تشمل : **"How Milken Made a Billion Dollars and Changed the face of American Capitalism"** بقلم : **(Edward Epstein)** في **Manhattan inc.** سبتمبر ١٩٨٧ .

انظر كذلك [٩٢] عن ١٤ - ١٧ ، ٢٢٢ - ٢٢٣ ، ٢٣٦ - ٢٣٨ ، و **"A Chat With Michael Milken"** بقلم **(Sloan Allen)** مجلة فوربس ١٢ يوليو ١٩٨٧ .

"Milken's Salary is One for Record Books" **روز سنترت جورنال / الطبعة الإبرية** ، ٢ أبريل ١٩٨٩ ، و **"Lynch Law"** بقلم **(Andrew Marton)** في **Regardie's** مارس ١٩٩٠ .

و **"Caught Up in a Morality Tale"** بقلم **(Richard Starr)** في **Insight** ، ٥ مارس ١٩٩٠ ، عن ٦٨ .

(٤) عن علاقات ميلكن مع النقابات المهنية : **"Move Over Bonne, Carl, and IRV — Here Comes Labour"** بزنيس ويك ١٤ ديسمبر ١٩٨٧ .

وانظر أيضاً **"The Mercenary Messiah Strikes Again"** بقلم **(Mark Feinberg)** في **In These Times** ٧ - ٢٠ يونيو ١٩٨٩ ، عن ٦٨ .

(٥) عن تحول الولايات المتحدة الى اقتصاد المعلومات - الخدمات انظر مقال : **"A New Revolution in the U.S. "Class Structure", And Labour Force"**

مجلة فورتشن أبريل ١٩٥٨ - عن ٦٩ .

- (٦) عن الأثر الهيكلي لما فعله ميلكن على الشركات :
 "How Milken Machine Financed Companies, Take over Raids"
 "High — Stakes Drama at Revlon" كذلك ، ١٩٨٩ مارس ٢٠
 نيويورك تايمز ١١ نوفمبر ١٩٨٥ و "A chat with Milken" بقلم (Allan Sloan)
 مجلة فوربس ١٢ يوليو ١٩٨٧ و "Junk Bond' Genius Inspires Loyalty from
 Some, Hostility Others" لوس أنجلوس ، تايمز ٢٠ مارس ١٩٨٩ ص ٧٠ .
- (٧) حول اتهام ميلكن
 "Junk Bond King Indicted for Stock Fraud"
 لوس أنجلوس تايمز ٢٠ مارس ١٩٨٩ وكذلك "Predator's fall" مجلة تايم
 ٢٦ فبراير ١٩٩٠ : بشأن انهيار مؤسسة دريكمل : "Lynch Law" بقلم :
 (Andrew Marton) في Regardie's مارس ١٩٩٠ ، ص ٧١ .
- (٨) حول الصراع بين أنصار تقييد الاقتراض وأنصار تسهيله انظر :
 "Junk Bonds-A Positive Force in the Market"
 نيويورك تايمز ٢٢ نوفمبر ١٩٨٧ ، ص ٧٢ .
- (٩) عن قيام ميلكن بأضفاء الديمقراطية على رأس المال : [٨٣] ص ٢٥٠ ص ٧٢
 (١٠) عن تفكيك الشركات الكبرى بدلا من تكوين تكتلات ضخمة : مقابلة المؤلف مع
 ميلكن وكذلك مع (Dean Kehler) المدير العام لشئون الاستثمار والأعمال المصرفية
 في مؤسسة دريكمل المتولدة الآن :
 انظر أيضا "The new Buy - Out Binge" نيوزويك ٢٤ أغسطس ١٩٨٧
 ص ٧٢ .
- (١١) عن الملاحظة الخاصة بـ عصر المعلومات ، انظر "Achat with Milken"
 بقلم (Allan Sloan) مجلة فوربس ١٢ يوليو ١٩٨٧ وانظر كذلك مقابلاتي المؤلف
 مع ميلكن و (Kehler) ص ٧٥ .
- (١٢) حول احتضار شركة سولومون براذرز : [٩٢] ص ٢٥١ ، ٢٥٦ - ٢٥٩
 ص ٧٦ .
- (١٣) عن ورطة صناديق الاسخار والاقتراض :
 "Can the Thrifts be Salvaged?"
 نيوزويك ٢١ أغسطس ١٩٨٩ و "Up to \$100 Billion \$ Extra Sought
 For S & L Rescue" لوس أنجلوس تايمز ١ نوفمبر ١٩٨٩ ، ص ٧٧ .
- (١٤) بشأن تجارة النقد الأجنبي "What Moves Exchange Rates" وهو تحليل
 بارع بقلم (Kenichi Ohmae) في جريدة (جاپان تايمز) ٢٩ يوليو ١٩٨٧ ، ص ٧٩ .
- (١٥) عن سلطة المصارف المركزية :
 "Concept of a Central Bank Gains support in Europe"
 نيويورك تايمز ١٢ يونيو ١٩٨٩ ، ص ٨٠ .

الفصل السادس

المعرفة : ثروة مصنوعة من الرموز

(١) عن النقود في الازمنة السابقة : [٥٢٦] ص ٤٤٢ - ٤٤٣ وأنظر أيضا [١٤١] ص ٢ ، ص ٨٥ .

عن النقود والرغبة . . . تعتبر النقود في العادة ، وسيلة لاشباع حاجة أو رغبة .
بيد أن النقود لعبت أيضا دور المحرر لهذه الرغبة .

في حضارات ما قبل النقود كان يتعين أولا على الشخص الذي كان لديه دجاجة غائضة ويحتاج الى غطاء أن يجد من لديهم اغطية ثم يحدد من بين مالكي الاغطية من على استعداد لمقايضة الغطاء بالدجاجة . كان لابد للرغبات أن تتقابل .

وقلبت النقود هذا الموقف راسا على عقب . اذ اطلقت العنان للخيال نظرا لامكانية تحويلها الى عدد لا حصر له من انواع الاشباع . وفجأة اكتشف من يملكون النقود رغبات لا عهد لهم بها . وبرزت أمام أعين الجميع امكانيات لم تقدر على بال من قبل . وكانت النقود مصدرا للخيال لكل الجنس البشري .

كذلك دفعت النقود الانكفاء الى التعرف وتحديد رغبات الآخرين سواء كانت رغبات حاجة أو راقية ثم الى الانطلاق في بيع الاشياء والخدمات والخبرات الكفيلة باشباع تلك الرغبات . وبالتالي أصبحت النقود قابلة للتحويل الى مجموعة اكبر من الرغبات ومن ثم ازداد نفعها عن ذي قبل . (مجرد انطلاق هذه العملية أحدثت تفاعلا متسلسلا ويفسر هذا التفاعل كيف أصبحت للنقود هذه الأهمية الكبيرة في التطور الاجتماعي) .

كذلك أدى اختراع النقود الى زيادة قيمة الثروة كأداة من أدوات السلطة . حيث عززت سطوة الأغنياء بتبسيط ، جذريا ، عملية التحكم في السلوك . لقد أصبح من الممكن مكافأة الناس أو معاقبتهم دون الاهتمام بمعرفة رغباتهم ، حتى أن مدير المصنع لم يكن ليهتم كثيرا أو قليلا إذا كان العامل يرغب في دجاجة أو غطاء أو سيارة كاديلاك .
اذ بتوفر قدر كاف من النقود يمكن شراء كل شيء .

في الحضارات الزراعية كان نطاق الرغبات الجماعية محدوداً للغاية حتى انه يمكن تلخيصه في كلمتين : الخبز (أو الأرز) والأرض . أما بالنسبة لرغبات الاغنياء في هذه الحضارات فكانت تتراوح بين التأمل الجمالي والشهوانية وبين الميتافيزيقا والفنون العسكرية .

أما في مجتمعات العصر الصناعي فكان الوضع على نقيض ذلك فيبعد تلبية الحاجات الأساسية للسكان كانت الرغبات الجماعية تبدو متضاعفة . لقد انفصلت الرغبة من عقاليها وانطلقت لتحتل مناطق جديدة ، وحول التقدم المستمر كماليات جيل ما الى « ضروريات » بالنسبة للجيل التالي .

هذا التوسع في الرغبة كان واضحاً في المجتمعات الاشتراكية كما كان واضحاً في المجتمعات الاستهلاكية الرأسمالية . لقد كان هذا التوسع ، ولا يزال ، أساس مجتمع الاستهلاك الجماعي . وهو ما يفسر لماذا أصبح كشف الأجور في العالم الصناعي وسيلة تحكم جهورية .

اليوم اصاب هيكل الرغبة اضطراب شديد . اننا ونحن نتقدم نحو ثقافة ما بعد العصر الصناعي لا نرى انجساراً للرغبة ، بل على العكس نراها تمتد الى مناطق جديدة أكثر رقياً ونقاء وأكثر بعداً عن المادية ويصاحب ذلك اتجاه متزايد نحو الفردية .

(٢) بشأن وليم بوتر انظر [٦] ، ص ١٥٤ . ص ٨٥ .

(٣) عن النقود الورقية [٩٦] ، ص ٥١ . ص ٨٥ - ٨٦ .

(٤) بيانات (فيزا انترناشيونال) مأخوذة من الشركة نفسها . ص ٨٦ .

(٥) عن البطاقات الذكية انظر : "Smart Cards Pocket Power" نيوزويك ٢١ يوليو ١٩٨٩ ، وانظر أيضاً الايكونوميست ٣٠ ابريل ١٩٨٨ . ص ٨٦ - ٨٧ .

(٦) حول انجازات الفرنسيين في مجال البطاقات الذكية : "A New Technology Emerges on The World Stages" في النشرة الفصلية : "French Advances in Science and Technology" عدد الصيف ١٩٨٦ . وكذلك "Bull's Smart Cards Come up Trumps" فاينانشيال تايمز ٣٠ سبتمبر ١٩٨٧ . ص ٨٦ - ٨٧ .

(٧) عن أن عدد البطاقات الذكية المستخدمة الآن في أوروبا واليابان يبلغ ٦١ مليون بطاقة : "Smart Cards : Pocket Power" نيوزويك ٢١ يوليو ١٩٨٩ . ص ٨٧ .

(٨) عن بطاقات شركة نيبون للهاتف والتلفراف "Putting Smart Money on Smart Cards" الايكونوميست ٢٧ أغسطس ١٩٨٨ . ص ٨٨ .

(٩) مشروع وزارة الزراعة الأمريكية : "Smart Cards : Pocket Power" نيوزويك ٢١ يوليو ١٩٨٩ . ص ٨٨ .

(١٠) عن بطاقات المدارس انظر : "Debit Cards for Pupils to Use in Cafeteria" بقلم (Susan Dillingham) في Idsight ٢١ أغسطس ١٩٨٩ . ص ٨٨ .

(۱۱) قول جوزيف رايٽ ماخوڏ
فيڊريڪ ٽايمز ۱ مارچ ۱۹۸۹ ص ۸۹

(١٢) قول هوك مأخوذ من مقابلة مع المؤلف عن فقدان البنوك المركزية لسيطرتها على السياسة النقدية: "Designer Currency Dangers" بقلم (David Kilburn) في Business Tokyo مايو ١٩٨٨ ص ٩٠.

"A State of Siege for Billion Magazine" (12) عن النقود ، البلاستيكية ، قى كوريا الجنوبية : بقلم (Michael Berger) في مجلة Corporate Corea (هونج كونج) سبتمبر ١٩٨٩ ، ص ٩٠ .

الفصل السابع

المادية المزهوة

(١) القوة العاملة في المجال الزراعي بالولايات المتحدة انتظر النشرة الصادرة عن
وزارة التجارة الأمريكية Statistical Abstract of the United States 1989.
ص ٢٧٦ ص ٩٤

(٢) القوة العاملة في المجال الصناعي بالولايات المتحدة "Flat Manufacturing
Employment for 1990's" بقلم (Michael K. Evans) و (R. D. Norton)
في مجلة Industry Week ٢ أكتوبر ١٩٨٩ . وكذلك "The Myth of U.S.
Manufacturing" لوس أنجلوس تايمز ٢٢ أكتوبر ١٩٨٩ ص ٩٤

(٣) عن الدعوة الى منع شراء الاجانب للشركات الأمريكية انظر مقال : "America's
Destiny is in Danger" بقلم (June-Collier Mason) في مجلة Industry Week
٦ يونية ١٩٨٨ ص ٩٥

(٤) عن القوة العاملة في مجال الخدمات في الولايات المتحدة : "End Sought to
Barriers to Trade in Services" نيويورك تايمز ٢٥ أكتوبر ١٩٨٩ ص ٩٥

(٥) عن قيمة صادرات العالم من الخدمات والمنتجات الفكرية "Exports of
Services Increase to \$560 Billions" فاينانشيال تايمز ١٥ سبتمبر ١٩٨٩
ص ٩٥

(٦) حول الذاكرة الالكترونية انظر : "HP and Ford Motors" بقلم
(John Markoff) في windows Vol 1, no 1 خريف ١٩٨٧ ص ١٠٠

(٧) عن شركة (CSX) : مقابلة مع (Alex Mandl) رئيس (Sea-Land
Services Inc.) ص ١٠١

(٨) مستوى الذكاء في مختلف الشركات : اتصال شخصي من د. دونالد ف. كلين
ص ١٠٢

(٩) بيانات شركة (جين كورب) انظر : "The (New Flat Earth Society
Gathers in Shelbyville" بقلم (Brian S. Moskal) مجلة Industry Week
٢ أكتوبر ١٩٨٩ ص ١٠٣

(١٠) عن عقلية المخططين السوفيت في الغرب "Is There a British Miracle?"
فاينانشيال تايمز ١٦ يونية ١٩٨٨ • ص ١٠٥ •

(١١) بشأن جياريني انظر [١٠٠] بأكمله • عن لوييل [١٢٥] عن (Woo)
[١٦٧] • وجهة نظر فايسكوف وأردة في تقرير "Reflections on Uncertainty in
Economics" بقلم (Walter A. Wessikopf) في Geneva Papers, Vol 9
No 33 اكتوبر ١٩٨٤ • ص ١٠٦ •

(١٢) حول (Prométhée) وهي إحدى المؤسسات الباريسية المستقلة انظر •
"Trade to Global Wealth Creation" اصدار خاص عن لجنة (Thinknet)
تحت عنوان (Project Prométhée Perspectives, No 4) باريس ، ديسمبر ١٩٨٧
ص ١٠٧ •

الفصل الثامن

البديل النهائى

(١) عن القنرة على القراءة والحساب : [٤٨٠] ص ٢٨٢ - ٢٨٣ ، ٢٢٨ وكذلك
"Capitalism Plus Math : It All Adds Up" لوس أنجلوس تايمز ١٢ مايو
١٩٨٩ . ص ١١٠ .

(٢) عن الانتاج فى شكل مجموعات صغيرة : "Manufacturing : The New
Case for Vertical Integration" بقلم (Ted Kump) و (Piet T Bolwijn) فى Harvard Business Review مارس/أبريل ١٩٨٨ .
أيضا "Kicking Down the Debt" مجلة تايم ٧ نوفمبر ١٩٨٨ .
"Customized Goods Aim at Mass Market" مجلة Japan Economic Journal
أول أكتوبر ١٩٨٨ ، ص ١١٢ .

(٣) عن المواد الجديدة "Material: Battle Heats Up" بقلم (Thomas M. Rohan)
Industry Week فى مجلة ٢ أكتوبر ١٩٨٩
و "Plastics and Ceramics Replace Steel at the Sidews of war" نيويورك
تايمز ١٨ يوليو ١٩٨٩ ، و "Project Forecast II" فى Assault System,
Vol. 1, No 1. ص ١١٤ .

(٤) عن ظاهرة فرق التوصيل : [٥١٨] ص ١٦٦ - ١٧٣ . ص ١٤٤ .

(٥) حول جنرال الكتريك : "Electronic Data Exchange : A leap of faith"
بقلم (Neal Boudette) مجلة Industry Week ٧ أغسطس ١٩٨٩ ، ص ١٥٥ .

(٦) ١.٢ مليار من المستندات : "Throwing Away Paper — Based
Systems" فاينانشيال تايمز ٢٦ أبريل ١٩٨٩ ، ص ١١٥ .

(٧) كل الجزء الخاص بـ (Merloni) يعتمد على مقابلة مع المؤلف . ص ١١٦ .

(٨) عن صناعات التسيج والملابس : "EDI, Barcoding Seen the Way to
Save Millions" فى Daily News Record ١١ مارس ١٩٨٧ . ص ١١٦ .

(٩) عن شركة (NHK) لصناعة النوايض : "Just in Time Computers"
بقلم (Peter Fuchs) فى مجلة Business Tokyo مايو ١٩٨٨ . ص ١١٧ .

(١٠) ملحوظة (ميرلوني) عن تحويل الاموال : مقابلة مع المؤلف .

(١١) مقولة. ميلكن عن الراسمال البشرى : مقابلة المؤلف معه . ص ١١٧ .

الفصل التاسع

معركة الخزائن المسجلة

(١) بالنسبة للمنافسة بين شركتي بيك وجيليت : مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) مدير البحوث بمؤسسة (Nolan Norton & Co) للاستشارات وكذلك التقرير السنوي لشركة جيليت لعام ١٩٨٨ و [١٣٦] ص ٦٩-٧٢ . ص ١٢٢ .

(٢) عن التسويق في شركة جيليت : مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) "Marketing's, New Look" مجلة بيزنس ويك ٢٦ يناير ١٩٨٧ . ص ١٢٢ .

(٣) حول ادخال (رمز المنتجات الموحد) في متاجر البيع بالتجزئة : مقابلة المؤلف مع (Harold Juckett) مدير (Uniform Code Council Inc) وانظر ايضا "UPC History" وهي وثيقة مقدمة من Uniform Code Council . ص ١٢٥ .

(٤) البيانات الدولية عن (رمز المنتجات الموحد) مأخوذة من : (International Article Numbering Association)

ص ١٢٥ .

(٥) الصراع على رفوف العرض في متاجر البيع بالتجزئة انظر : "Supermarkets Demand Food Firms Payments Just to Get on the Shelf".

دول ستريت جورنال أول نوفمبر ١٩٨٨ وكذلك "Want Shelf Space at the Super. Market ? Ante Up" بزنيس ويك ٧ أغسطس ١٩٨٩ ، "Stores Offer Paid to Stock New Items" USA Today ٢٦ أغسطس ١٩٨٧ ، ص ١٢٦ .

(٦) البيانات الخاصة بشركة جيليت واردة في مقابلة مع (Kavin W. Moody) المدير العام لنظم المعلومات بشركة جيليت . ص ١٢٦ .

(٧) عن النماذج الاعلامية التي يستخدمها تجار التجزئة : مقابلات مع : (Tom Johnson) مدير البحوث في مؤسسة (Nolan Norton & Co) للاستشارات وكذلك "At Today's Supermarket, The Computer is Doing it All" بزنيس ويك ١١ أغسطس ١٩٨٦ . ص ١٢٧ .

(٨) بشأن (Toys-R-US) انظر : "Stores Rushto Automate for the Holidays" نيويورك تايمز ٢٨ نوفمبر ١٩٨٧ . ص ١٢٧ - ١٢٨ .

(٩) عن سياسات متاجر (وال مارت) مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) وانظر ايضا : "Make that Sale, Mr. Sam" مجلة تايم ١٨ مايو ١٩٨٧ . ص ١٢٨ .

(١٠) مقابلة مع (Max Hopper) نائب مدير شركة (American Airlines) وكذلك [١١٢] ص ٤ - ٥ ص ١٢٩ .

(١١) المعلومات عن شركة (Marul) اليابانية مأخوذة من [١٦٢] أى من التقرير الذى يحمل عنوان "Automating Distribution : Revolution in Distribution Retailing and Financial Services" وهو اشمل تقرير باللغة الانجليزية عن التقدم اليابانى فى هذه المجالات ، وقد قام بإعداده (Alex Steward) لصالح (Baring Securities) لندن ١٩٨٧ . ص ١٢١ .

(١٢) عن الأرفف الالكترونية : مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) وكذلك "At Today's Supermarket, the Computer Is Doing it All" مجلة بزنيس ويك ١١ أغسطس ١٩٨٦ و "Electronic Prices" بقلم (George Nobbe) فى Omni نوفمبر ١٩٨٧ . ص ١٢٢ .

(١٣) عن الرفوف الالكترونية : مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) ص ١٢٢ .

(١٤) تجار التجزئة ، قوة مهيمنة : [١٦٢] . ص ١٢٢ .

(١٥) التوزيع كنظام معلومات : "Small Stores and Those Who Service Them in Times of Structural Change" Japan Times ١٢ يوليو ١٩٨٧ . ص ١٢٢ .

الفصل العاشر

الذكاء الاضافي

- (١) المعلومات الواردة عن (مورس) مأخوذة من [٥٨٥] ص ١٠٢ - ١٠٢ : ص ١٢٥ -
- (٢) شبكة (ISDN) الخاصة بمصلحة مطاعم مأكونالدز : انظر اعلان (AT& T) في مجلة Datamation اول اكتوبر ١٩٨٧ ، ووصف شبكة فولفو موجود في نفس العدد . ص ١٣٦ .
- (٣) عن الشبكات الالكترونية في شركة (Du Pont) و (Sara Lee) انظر "When Strategy Meets Technology" بقلم (Therese R Welter) مجلة Industry Week ١٤ ديسمبر ١٩٨٧ ، ص ١٣٦ .
- (٤) الارقام الواردة بشأن الكمبيوتر الشخصي مأخوذة من (International Data Corporation) التي تعرف " الكمبيوتر الشخصي " بأنه يشمل كل الوحدات الطرفية التي تعمل بنظام (Ms-Dos) أي مايكروسوفت لتشغيل الاسطوانات بدءاً من الوحدات المستخدمة في الترفيه المفض حتى محطات العمل ، ص ١٣٦ .
- (٥) عن الايام الاولى لشركة وسترن يونيون : [٤٩٤] وايضاً [٥٨٥] ص ١٠٨ . ص ١٣٧ .
- (٦) حول المواجهة بين وسترن يونيون وشركة (Art & T) انظر : [٤٩٤] ص ٢٤ - ٢٥ . ص ١٢٨ .
- (٧) عن حملة الولايات المتحدة من الهواتف انظر : "Rewiring the World" مجلة الايكونوميست ١٧ اكتوبر ١٩٨٧ . وايضاً (Anthony Rutkowski) مستشار اول بالاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية (جنيف) . ص ١٢٩ .
- (٨) بشأن تلك شركة الهاتف الامريكية (AT & T) : [١٦٤] ص XXII - XXIII . ص ١٤٠ .
- (٩) عن الشبكات " العصبية " : "Government Researchers Work to Nail Down Building Blocks for Neural Networks" (Defense News) في ١١ يناير ١٩٨٨ ، ص ١٤٣ .

(١٠) بشأن شبكة مينيتل : انظر (Teletel News Letter No 5) حقائق وأرقام عام ١٩٨٩ ، مؤسسة (France Telecom) - باريس و (Teletel Newsletter No 2) الطبعة الدولية و "France Hooked on Minitel" فاينانشيال تايمز ١٢ ديسمبر ١٩٨٩ . أيضا المقالات مع (Manuel Barbero) مؤسسة فرانس تليكوم انترناشيونال (نيويورك) و (Olivier Duval) دراسات النظم والبرامج الاعلامية (باريس) و [٥٠١] . ص ١٤٥ .

(١١) نظام سابير (Sabre) : مقابلة مع (Max Hopper) النائب الاول لرئيس شركة (American Airlines) . ص ١٤٦ .

(١٢) عن شبكات القيمة المضافة (VAN) انظر : "Rewiring the World" مجلة الايكونوميست ١٧ اكتوبر ١٩٨٧ و [Competition Endangering Small VAN Operators" في Japan Economic Journal ٢٠ ابريل ١٩٨٨ . ص ١٤٧ .

الفصل الحادى عشر

سلطة الشبكة

- (١) عن شركة التأمين اليابانية (Nippon life) انظر : "Networking Global Finance" مجلة بزنيس طوكيو ، مايو ١٩٧٧ ، وكذلك "Japanese Networks Expand After Deregulation" مجلة Datamation بقلم (Robert Poe) أول نوفمبر ١٩٨٧ ص ١٥٠ .
- (٢) بشأن داي ايتش (Dai Tchi) وميجى (Meiji) للتأمين : "Japanese Networks Expand After Deregulation" بقلم (Robert Poe) فى مجلة Datamation أول نوفمبر ١٩٨٧ ص ١٥٠ .
- (٣) عن شركة بيرلينجتون انظر [٥٠٥] ص ٤٩ ص ١٥٠ .
- (٤) حول الشبكات الخاصة بصناعة السيارات "Electronic Data Interchange Aleap of Faith" بقلم (Neal E. Boudette) فى مجلة Industry week ٧ أغسطس ١٩٨٩ ، وكذلك "Auto ID & EDI ; Managing in the go" فى مجلة Industry Week ٢٤ أغسطس ١٩٨٩ ص ١٥١ .
- (٥) حول الشبكات الالكترونية لشركة شيسايدو (Shiseido) اليابانية : [١٦٣] ص ١٠ ص ١٥٢ .
- (٦) عن التأثيرات على تجار الجملة : مقابلة مع (Monroe Greenstein) فى مؤسسة (Bear, Streans and Co., Inc) نيويورك وكذلك [١٦٣] ص ١٠-١٣ ص ١٥٢ .
- (٧) حول شبكات المستشفيات والصيديات انظر : "Origin of the Species" بقلم (P. Gralla) فى مجلة CIO يناير/فبراير ١٩٨٨ ، وكذلك [١١٢] ص ٤٦ - ٤٩ ص ١٥٢ - ١٥٣ .
- (٨) عن شركات النقل اليابانية : [١٦٣] ص ٩ ، ١٢ ، ١٣ ، ٢٢ ص ١٥٤ .
- (٩) عن شبكة صناعة النفط اليابانية : "MITI to Establish Oil Information Network" فى Japan Economic Journal ٢٦ ديسمبر ١٩٨٧ ص ١٥٤ .
- (١٠) شبكة صناعة الصوف : "Woolcom Move in Paperless Trading" وكذلك "Predatory Pricing" فى فاينانشيال ريفيو (سبتمبر ١٩٨٩ ص ١٥٤ - ص ١٥٥ .

- (١١) عن صناعة النسيج والملابس الأمريكية انظر : "Spreading the Bar Code"
 "Auto ID & EDI" في مجلة women's wear Daily سبتمبر ١٩٨٦ و
 "Managing in the go's" في مجلة Industry Week ٢٤ أغسطس ١٩٨٩
 وكذلك "Apparel Makers Shift Tactics" نيويورك تايمز ٢١ سبتمبر ١٩٨٧
 ص ١٥٥
- (١٢) المعركة بين (AT & T) و (KDD) وبريتيش تليكوم : "A Scramble for"
 Global Networks بزئيس ويك ٢١ مارس ١٩٨٨ ص ١٥٦
- (١٣) حول الخدمات الالكترونية لشركة جنرال الكتريك : انظر : "Messenger of"
 the Gods بقلم (Alyssa A. Lappen) مجلة فوربس ٢١ مارس ١٩٨٨
 أيضا "Fast Forward" بقلم (Curtis Bill Pepper) مجلة Business Month
 فبراير ١٩٨٩ ص ١٥٦
- (١٤) عن بطاقة الائتمان الخاصة بصالونات التجويل : "NTT Data to Provide"
 Telecom VAN Service في Japan Economic Journal اول أبريل ١٩٨٩
 ص ١٥٧
- (١٥) عن حساب ادارة النقد في مؤسسة (Merrill Lynch) : [١١٢] ص ٩٧
 ص ١٥٨
- (١٦) الات صرف النقود في متاجر سايبو اليابانية : [١٦٢] ص ٧٥ ص ١٥٩
- (١٧) عن بريتش بتروليوم : [١١٢] ص ٩٢ ص ١٥٩

الفصل الثاني عشر

اتساع الصراع

(١) التلفزيون ذو الوضوحية العالية : « اقامة كونسورتيم من أجل التلفزيون الجديد » ، "Consortium Set Up for New TV" نيويورك تايمز ، ٢٦ يناير ١٩٩٠ ،
و عندما تتكلم أوروبا تضبط اليابان أجهزة استقبالها "Japan Tunes In While Europe talks" فاينانشيال تايمز ، ٢١ أبريل ١٩٨٨ ، ص ١٦٣ .

(٢) مقولة ليفين : « الشبكات تستحث الانتقال البطيء نحو نظام صورة تلفزيونية أكثر نقاء ووضوحا » "Networks urge slow shift to sharper TV picture" system لوس أنجلوس تايمز ، ٢٤ يونيو ١٩٨٨ ، ص ١٦٤ .

(٣) حول السمات التقنية للصراع من أجل الحصول على التلفزيون ذي الوضوحية العالية : « مطاردة اليابان في سباق التلفزيون ذي الوضوحية العالية » ،
IEEE Spectrum "Chasing Japan in the HDTV Race" لرونالد كيه جورجين French Advances in
١٩٨٩ ، راجع أيضا « نظام تلفزيون الغد » ،
Technology and Science ، ١٩٨٧ ، ص ١٦٤ .

(٤) وجهة نظر الأوروبيين حول التلفزيون ذي الوضوحية العالية : « حرب المعايير »
لومند ديبلوماتيك (باريس) سبتمبر ١٩٨٧ ، و « صناع التلفزيون يقبلون التحدي الياباني » ،
"TV MAKERS Take on Japanese" فاينانشيال تايمز ، ٢٧ يناير ١٩٨٨ ، راجع أيضا « حرب الوضوحية العالية » ،
"High-Definition war" لجون بويد ، بيزنس طوكيو ، مايو ١٩٨٨ ، ص ١٦٤ - ١٦٥ .

(٥) حول الطريقة التي يتقده بها الأوروبيون التي الولايات المتحدة من أجل أن تتحالف معهم ضد المعايير اليابانية اليابانية : « بون تدعو لجهد أمريكي - أوروبي مشترك في سباق تكنولوجيا التلفزيون » ،
"Bohn Calls for Joint US-Europe Effort in TV Technology Race" فاينانشيال تايمز ، ١٦ مايو ١٩٨٩ ، ص ١٦٥ .

(٦) حول النماذج المختلفة على امتداد العالم : « الشركات مستعدة لمواجهة أي تصميم للتلفزيون ذي الوضوحية العالية » ،
"Firms are Ready to Meet Any HDTV Format" Japan Economic Journal ، ٢٢ أكتوبر ١٩٨٨ ، و عندما تتكلم أوروبا تضبط اليابان أجهزة استقبالها ،
"Japan Tunes in While Europe Talks" فاينانشيال تايمز ، ٢١ أبريل ١٩٨٨ ، ص ١٦٥ .

(٧) مقولة ماركي : « الشبكات تستحث الانتقال البطيء نحو نظام صور تليفزيونية أكثر نقاء ووضوحا »
"Networks Urge Slow Shift to Sharper TV Picture" •
System" لوس أنجلوس تايمز ٢٤ يونيو ١٩٨٨ •

(٨) قدرة آى.بى.ام المبكرة على فرض النظام فى صناعة الكمبيوتر : « الحياة مع فوضى الكمبيوتر » "Living With Computer Anarchy" لناوا كوتارو ،
Japan Echo (طوكيو) (عدد خاص ، ١٩٨٦) ، ص ١٦٦ •

(٩) فيما يتعلق بمعايير البرامج المعلوماتية ADA : راجع أعداد Defense Science
ص ١٦٦ •

(١٠) حول معركة يونيكس : « الشجار حول معايير الكمبيوتر قد يكلف غالبا كلا من الصناع والمستخدمين » •
"Computer Standards Row May Be Costly for Makers and Users" •
فايننشال تايمز ، ٢٣ يناير ١٩٨٩ ، و « تتزايد الآمال فى معيار عالمي للكمبيوتر » •
"Hopes Rise for world Computer Standard" •
فايننشال تايمز ، ١٢ يوليو ١٩٨٨ ، و "Standards by fiat" لاستير دايسون ،
فوربس ، ١١ يوليو ١٩٨٨ ، و "Apollo Aims for Eclipse of the Sun" فايننشال
تايمز ١٢ يوليو ١٩٨٨ ، وكذلك "OSF à la Vitesse Mach" لباتريس آرون وجى
هيرفيه 01 Informatique لباركر هودجز ، داتاميشن ، ١٥ نوفمبر

(١١) مؤسسة من أجل البرامج الاعلامية المفتوحة : "OSF à la Vitesse Mach"
لباتريس آرون وجى هيرفيه ، 01 Informatique (باريس) ٢٤ نوفمبر ١٩٨٩ ،
و "Computer Gangs Stake out Turf" نيويورك تايمز ، ١٣ ديسمبر ١٩٨٨ ،
و "Apollo Aims for Eclipse of the Sun" فايننشال تايمز ، ١٢ يوليو ١٩٨٨ ،
و "Standards by Fiat" لاستير دايو ، فوربس ، ١١ يوليو ١٩٨٨ • وكذلك
« قوة وقدرة معايير الكمبيوتر » ، "The Power and Potential of Computing"
فايننشال تايمز ، ٢٦ مايو ١٩٨٨ • ص ١٦٨ •

(١٢) معركة جنرال موتورز لفرض معيارها : « مشكلة التصنيع الاتوماتيكي »
"Manufacturing Automation's Problem" لباركر هودجز ، داتاميشن ، ١٥ نوفمبر
١٩٨٩ • ص ١٦٨ •

(١٣) معايير آى.بى.ام للاتصالات بين اجهزة الكمبيوتر : « اليابان تتحول الى
شبكات الكمبيوتر » "Japan Shifts on Computer Networks" نيويورك تايمز ،
٢٢ أكتوبر ١٩٨٨ ، « آى.بى.ام أوروبا تساند لغة كمبيوتر مدفوعة من منافسيها » •
"IBM Europe Backs a Computer Language Pushed by Its Rivals"
وول ستريت جورنال ، ٢ مايو ١٩٨٦ • ص ١٦٩ •

(١٤) معركة ربط وتوصيل النظم المفتوحة : « آى.بى.ام • أوروبا تساند لغة
كمبيوتر مدفوعة من منافسيها » "IBM Europe Backs a Computer Language
Pushed by its Rivals" • وول ستريت جورنال ، ٢ مايو ١٩٨٦ •
و « اعلامية : فشل آى.بى.ام » لومند ديبلوماتيك (باريس) سبتمبر ١٩٨٧ • ص ١٧٠ •

(١٥) الولايات المتحدة تحتج ضد المعايير الأوروبية : حديث دونالد . اس . ايلسون ، مدير العراقيل التقنية للتجارة ، مكتب ممثل التجارة الأمريكية ، وكذلك ملاحظاته على « وجهة نظر الحكومة الأمريكية عن السياسة التجارية المعاصرة » أمام الجمعية العامة للجمعية الفرنسية للمعايرة (AFNOR) (باريس) ٢٤ أبريل ١٩٨٦ . ص ١٧١ .

(١٦) المعايير ، عائق للتجارة : « ألمانيا الغربية تتراجع عن موقفها حول نقاء النقانق » "West Germany Climbs down over Purity of Sausages" فايننشال تايمز ١٨ يناير ١٩٨٨ . وراجع كذلك حديث ايلسون المذكور عليه . ص ١٧٢ .

(١٧) راجع المقال الثاقب لميسين : « في قلب الاستراتيجيات الصناعية » لوموند ديبلوماتيك (باريس) سبتمبر ١٩٨٧ . ص ١٧٣ .

القصل الثالث عشر

شرطة أفكار الكوادر

- (١) المرافقات الخاصة « بمديرى المعلومات » مأخوذة من دراسة قام ليومكريرى بعرضها فى سبتمبر ١٩٨٩ ، CID, "CIO's in the Spotlight", ص ١٧٥ - ١٧٦ .
- (٢) ريان وشيفر وجونسون : « طريق الهجرة » "Migration Path" لكاتلين ميليموكا ، CIO سبتمبر ١٩٨٩ . ص ١٧٥ - ١٧٦ .
- (٣) مبيعات تكنولوجيا المعلومات : "Charting the Champs" لباركر هودجز ، و "At the Top of the IS Peak" داتاميشن ، ١٥ يونية ١٩٨٨ ، ص ١٧٧ . ١٩٨٨ .
- (٤) صراع ميريل لينش : حديث جيرالد اتش. ايلي نائب رئيس ميريل لينش . ص ١٧٨ .
- (٥) فيما يتعلق ببنك أوف أمريكا : « بنك أوف أمريكا يحصى المزيد من المتاعب » "Bank America IS Computing More Trouble" امريكن بانكر (American Banker) ١٦ يوليو ١٩٨٧ ، « خطط بنك أوف أمريكا الخاصة بالكمبيوتر لم تخف شيئا "Bank of Americas is Plans for Computer" لوس انجلوس تايمز ، ٧ فبراير ١٩٨٨ "Don't ADD Up" ، وتؤكد مصادر أن بنك أوف أمريكا اقال اثنين من مسئوليها ، وول ستريت جورنال ، ٢٢ اكتوبر ١٩٨٧ . ص ١٨٠ .
- (٦) خفض حجم أجهزة الكمبيوتر : مقولة كلاين مأخوذة من « حبيبى ، لقد جعلت جهاز الكمبيوتر الرئيسى ينكمش ! » "Haney, I Shrunk the Main Frame !" لكاتلين ميليموكا ، مجلة CIO ، سبتمبر ١٩٨٩ . ص ١٨٤ .
- (٧) مقولة جاسمان مأخوذة من « سياسات الادارة بالشبكة "The Politics of Network Management" لسوزان كير ، داتاميشن ، ١٥ سبتمبر ١٩٨٨ . ص ١٨٤ .

الفصل الرابع عشر

الحرب الشاملة للمعلومات

- (١) التجسس في تكساس انسترومنت : « قضية استمرار الوحدة الطرفية » ، "The case of the Terminal Secrets" لسكيب هولندزورث ، مجلة D ، نوفمبر ١٩٨٦ . ص ١٨٩ - ص ١٩١ .
- (٢) هولستين : « جريمة الاتصالات اللاسلكية » ، "Telecommunication Crime" لنات ويبر ، Across the Board ، فبراير ١٩٨٦ . ص ١٩١ .
- (٣) « خلق رقيقة الكترونية » : [٤٠٩] صفحة ٥٠ . ص ١٩٢ .
- (٤) زينوكس : « يتطفل جواسيس الشركة لتحقيق النصر » ، "Corporate Spies Snoop to Conquer" لبريان دومان ، فورتن ، ٧ نوفمبر ١٩٨٨ . ص ١٩٢ .
- (٥) المنتجات الخدمية : "Reverse Engineering a Service Product" لروبرت آي-شميدت ، Planning Review ، سبتمبر - أكتوبر ١٩٨٧ . ص ١٩٢ .
- (٦) « جورج سميلى ينضم للشركة » ، "George Smiley Joins the Firms" نيوزيك ، ٢ مايو ١٩٨٨ . ص ١٩٢ .
- (٧) جمعية محترفي الاستخبار التنافسي : « خبراء الاستخبارات للشركات » ، "Intelligence Experts for Corporations" نيويورك تايمز ، ٢٧ سبتمبر ١٩٨٨ . ص ١٩٢ .
- (٨) جواسيس ماريوت : « يتطفل جواسيس الشركة لتحقيق النصر » : "Corporate Spies Snoop to Conquer" لبريان دومان ، فورتن ، ٧ نوفمبر ١٩٨٨ .
- (٩) حالة "Sheller-Globe" : « ازالة غموض التحليل التنافسي » ، "Demystifying Competitive Analysis" لدانيال س-سميث وجون آي-بريسكوت ، Planning Review ، سبتمبر - أكتوبر ١٩٨٧ . ص ١٩٣ .
- (١٠) فضيحة موردي العتاد العسكري : « تحقيق في البنتاجون حول قضية التليس : ما هو معروف حتى الآن » ، "Pentagon Fraud Inquiry : What is known to Date" نيويورك تايمز ، ٧ يوليو ١٩٨٨ .
- وكذلك « البنتاجون يوقف دفع ١١ مليار دولار قيمة العقود » ، "Pentagon Halts Pay on \$11 Billion in Contracts" لوس انجلوس تايمز ، ٢ يوليو ١٩٨٨ .
- و «البنتاجون معروض للبيع» ، "The Pentagon Up For Sale" تايمز ، ٢٧ يونيو ١٩٨٨ . ص ١٩٣ - ص ١٩٤ .

(١١) « كل الوسائل طيبة » : L.B.C. , "Never Mind MIS ; Consider M 15" .

بيزنس منث Business Month , فبراير ١٩٨٩ . ص ١٩٤ .

(١٢) جنرال اليكتريك : « الاستمرار في مراقبة المنافسين مراقبة شديدة » .

"Keeping Tabs on Competitors" نيويورك تايمز , ٢٨ أكتوبر ١٩٨٥ . ص ١٩٦ .

(١٣) حول الجواسيس المعلوماتيين لألمانيا الغربية :

"Byteman Blows the Whistle on the Sysop Cops"

لوس انجلوس تايمز بوك ريفيو , ١٩ نوفمبر ١٩٨٩ . وكذلك « البحث عن حماية لنظم الكمبيوتر من الدخلاء »

"The Quest for Intruder — Proof Computer Systems"

لكارين فيتزجيرالد IEEE Spectrum , أغسطس ١٩٨٩ .

(١٤) طلبات زائفة في أجهزة كمبيوتر منافس : « نماذج جرائم الكمبيوتر : خلال

العشرين عاما الاخيرة (١٩٩٠ - ٢٠١٠) » .

"Computer Crime Patterns : The Last 20 Years (1990-2010)"

لجوزيف . اف . كويتس . داتاميشن , ١٥ سبتمبر ١٩٨٧ , ص ١٩٩ .

(١٥) تكنولوجيايات الدفاع : « البحث عن حماية لنظم الكمبيوتر من الدخلاء »

"The Quest for Intruder-Proof Computer Systems"

لكارين فيتزجيرالد IEEE Spectrum , أغسطس ١٩٨٩ . ص ١٩٩ .

الفصل الخامس عشر

نهاية الحويصلات

- (١) « البحث السري » لدى توشيبا وتاندم :
« Firms Try to Make » ، الشركات تحاول أن تجعل هياكلها مرنة ،
Japan Economic Journal, Corporate Structure Flexible، ٢٧ فبراير ١٩٨٨ .
ص ٢٠٤ .
- (٢) حول استحالة وصف النظام السارى فى البنتاجون "Entities of Democracy"
(مأخوذة من خطاب لوزير البحرية جون اف. ليمان فى مادبة اقيمت بمناسبة معرض
البحر - الجو - الفضاء فى ٢ أبريل ١٩٨٥) ، نيويورك تايمز ، ٦ أبريل ١٩٨٥ . ص ٢٠٥ .
- (٣) كارثة بوبال : « بوبال : مأساة فى حالة انتظار "Bhopal : A Tragedy"
in Waiting » لجارى ستيكس IEEE Spectrum يونية ١٩٨٩ . ص ٢٠٧ .
- (٤) شيكولاتة مسممة : « حلوى ذات نكهة مميتة "Candy with a Deadly Taste"
MacLean's (تورنتو) ، ٢٢ أكتوبر ١٩٨٤ . ص ٢٠٧ .
- (٥) انهيار البورصة عام ١٩٨٩ : « مؤشر داو جونز ينخفض ٢٩٠ نقطة ، حوالى
٢٧ فى عملية بيع تصفية تمت مؤخرا ، وتضرب عروض البيع العلنية بقسوة » ،
"The Dow Plunges 190 Points, About 7% in a Late Selloff ; Take over
Stocks Hit Hard" نيويورك تايمز ، ١٤ أكتوبر ١٩٨٩ . ص ٢٠٧ .
- (٦) نظم البيانات غير المتسلسلة هرميا : « الشركات تحاول كسب افضلية عن طريق
المسيطرة المريعة على البيانات » ، "Firms Seeks to Gain Edge With Swift"
Grip on Data" لايفى شميكرن ، Wall Street Computer Review يوليو ١٩٨٧ .
ص ٢١٤ .
- (٧) الوسائط المتعددة : حديث مع بيل اتيكسون ، مقترح الهايبر كارد . وكذلك
« حوار بيل اتيكسون » : [٤٩٢] صفحات XXI الى XXXII وصفحات ٨ الى ١٤ :
ص ٢١٥ .

الفصل السادس عشر

الشركة المرنة

- (١) « المجزة الإيطالية » :
فايننشال تايمز ، ٧ مارس ١٩٨٩ . و « فى إيطاليا ، نهضة صناعية تزدهر » ، كريستيان ساينس مونيتور ، أبريل ١٩٨٧ . ص ٢٢٠ .
- (٢) تجديد الإهتمام بالشركات الأسرية : « الأعمال الأسرية : سوق ساخنة »
"Family Business : A Hot Market" لشابرون بلتون ، Nation's Business ، سبتمبر ١٩٨٨ . ص ٢٢٠ .
- وحول وجهة نظر مختلفة : « القول امبراطورية الأسرة » ،
"Family Empire" (هونج كونج) World Executive Digest يوليو ١٩٨٧ . ص ٢٢١ .
- (٣) مؤلف الجماعة الأوروبية : « لم يعد الصغير جميلا عندما يكون وحده » ، "Small IS No Longer Beautiful When It's Alone" فايننشال تايمز ، ٤ يوليو ١٩٨٨ . ص ٢٢١ .
- (٤) ديناميكية الشركات الصغيرة : « هل شركتك كبيرة جدا ؟ »
"Is Your Company Too Big ?" بيرنس ويك ، ٢٧ مارس ١٩٨٩ . وسنجد مثالا للطريقة التي يمكن للتكنولوجيا الجديدة أن تكون مساعدا في « الأفضل (إن يكون عدد المهندسين لكل مشروع أقل »
"The Fewer Engineers per Project, the Better", IEEE Spectrum, ٢٢٢ . ص ٢٢٢ .
- (٥) مقولة بوفيجسيل (Povejsil) : « استراتيجيات الشركة في التسعينات »
"Corporate Strategy for the 1990's" لوالتر كيشل III ، فورتن ، ٢٩ فبراير ١٩٨٨ . ص ٢٢٢ .
- (٦) اكتشاف وسائل الإعلام لرونة الشركات :
"A Glimpse of the 'Flex'" Future ، أول أغسطس ١٩٨٨ . ص ٢٢٤ .
- (٧) دورات الميلاد والموت في الشركات : « تغيير سلوك الشركة : ١ - التنوع »
"Changing Corporate Behavior : 1, Diverification" صيف ١٩٨٨ Japan Economic Journal ، ص ٢٦٦ .
- (٨) جيسون من هيويت - باكارد :
"At Seatrain, The Buck Stops Here ... and here, Too" لويليم اتش ميلر ، اندستري ويك ، ٧ مارس ١٩٨٨ . ص ٢٨٨ .
- (٩) أفكار سعيد عن العلاقة بين تنظيم العمل والحياة الأسرية مأخوذة من كتابه
المنشط للقدرة الذهنية [١٥١] صفحة ٥٢ . ص ٢٣٠ .

الفصل السابع عشر

زعماء القبيلة و « مفوضو » الشركة

(١) التعداد كتظيم ، نابض ، : حديث لمورى كاجل ، خدمة التعداد فى الولايات المتحدة ، و مكتب الاحصاء السكانى يتدافع لشغل وظائف هنا ، "Census Bureau" "Scrambling to Fill Job Here" لادم لاثينسكى ، كرينز شيكاغو بيزنيس ، (Grain's Chicago Business) ١٩ مارس ١٩٩٠ ص ٢٢٢ .

(٢) مثال ال SAS مأخوذ من [٢٧٩] صفحة ٢٤ ص ٢٢٥ .

(٣) دالميد ستيرلينج والوحدة المتكونة من أربعة رجال : [٢٦٧] الصفحات ٢-٣ و ٨-٧ ص ٢٢٥ .

(٤) ساوثرن كاليفورنيا اديسون : نظم المعلومات لازمات الادارة ، "Information Systems for Crisis Management" لتوماس ، جيه ، هومل وعمر الصاوى ويول اف ، دونلمان ، Mis Quarterly الجزء ١٩ العدد ٤ ديسمبر ١٩٨٦ ص ٢٣٦ .

(٥) بنك كونتيننتال الينوى وايه ، اتش روبينز : [١٢٢] صفحات ٢٢ و ٢٣ ، ص ٢٣٦ .

(٦) التنظيم النمساوى على شكل رقعة الغشامة : "Austria's Jobs Carve - Up" Keeps Bank Post Vacant فايينانتشبال تايمز ، ٧ يوليو ١٩٨٨ ص ٢٣٦ - ٢٣٧ .

(٧) فيما يتعلق بالفرق البرية : لعبة تنمية المنتج الجديد ، "The New Product Development Game" لهيروتاكا تاكيوشي واكرجيرو فوناكا ، Harvard Business Review ، يناير - فبراير ١٩٨٦ ص ٢٢٩ .

(٨) الفرق العلوية (انذاتية) : حديث دالميد ستون ، شركة ديجيتل ايكويبيمنت (جنيف) ص ٢٤١ .

(٩) شركة كورنينج : "The Age of the Hierarchy is Over" نيويورك تايمز ، ٢٤ سبتمبر ١٩٨٩ ص ٢٤٤ .

(١٠) فيما يتعلق بـ Netmap : "A Business Profile" نشرة Netmap
 وإعادة تشكيل الشركة بواسطة الكمبيوتر "Corporation Reshaped by Computer"
 نيويورك تايمز ، ٧ يناير ١٩٨٧ ، وكذلك ملاحظات Les Berkes ، نائب رئيس
 Netmap ، أثناء ندوة Nolan and Norton في ٢٠ نوفمبر ١٩٨٧ بنيويورك .
 ص ٢٤٤ .

(١١) حول تفكير عن الشبكات : " الشبكة كبديل " "Network Alternative"
 اقتراح لانطوني . جيه . ان . جادج . من اتحاد الجمعيات الدولية (بروكسل) .
 كما سنجده مصفوفة جادج ، التي توضح الشبكات الدولية على محور وعلى المحور الآخر
 المشكلات العالمية في كتاب : "Year Book of World Problems and Human
 Potential" الصادر في عام ١٩٧٦ عن المنظمة المذكورة أعلاه . ص ٢٤٤ - ٢٤٥ .

الفصل الثامن عشر

العامل المستقل

(١) مصنع جنرال اليكتريك : « آلات ذكية وعمال أنذكاء » ، "Smart Machines, Smart Workers" نيويورك تايمز ، ١٧ أكتوبر ١٩٨٨ . ص ٢٤٩ .

(٢) فورد - استراليا : "Bringing More Brain Power to Bear" فاينانشيال تايمز ، ٢٣ مارس ١٩٨٨ . ص ٢٥٠ .

(٣) كرايزلر - ميتسوبيشي ومازدا :
« كيف تختار الشركة اليابانية العاملين الأمريكيين لديها ؟ » "How Does Japan Inc. Pick Its American Workers?" بيزنس ويك ، ٣ أكتوبر ١٩٨٨ . ص ٢٥٠ .

(٤) الاستخدام التعمقى لأجهزة الكمبيوتر :
« يقول التقرير أن أجهزة الكمبيوتر تتجسس على ٧ ملايين عامل في الولايات المتحدة » "Report Says Computers Spy On 7 Million Workers in U.S." نيويورك تايمز ، ٢٨ سبتمبر ١٩٨٨ . ص ٢٥٣ - ٢٥٤ .

(٥) انفصال الفكر عن العقل : « السلوك التنظيمي الياباني »
"Japanese Organizational Behavior" لتيرويا ناجو : [١٢٥] صفحة ٢٤ . ص ٢٥٥ .

(٦) مقولة هويت مأخوذة من تقرير خاص :
"Getting Set for Implementation" لتيريز . آر . ولتر ، اندستري ويك ، ٢ نوفمبر ١٩٨٧ . ص ٢٥٥ .

(٧) مقولة Mohn مأخوذة من المخطوط الأصلي [١٣٤] :
بالنسبة لوجهة النظر الأوروبية ، راجع « إعادة اكتشاف » رأس المال الانساني ، لومند (باريس) ، ٥ أكتوبر ١٩٨٨ . حول وجهة نظر شباب العاملين : « ما يعتقد الشباب » لروزلين بوش ، لوبوان (باريس) ، ١٦ يونيو ١٩٨٧ ، و « الأسر أصبحت أكثر أهمية » ، بيزنس طوكيو ، مايو ١٩٨٨ . ص ٢٥٦ .

(٨) جين كورب أوتوموتيف :
"The (New) Flat Society Gathers in Shelbyville" لبييران موسكال ، اندستري ويك ، ٢ أكتوبر ١٩٨٩ . ص ٢٥٦ .

(٩) مقولة Ware مأخوذة من لقاء له مع الكاتب . ص ٢٥٧ .

(١٠) مقولة Stone مأخوذة من لقاء له مع الكاتب . ص ٢٥٨ .

(١١) براذر اندستريز : « الإبداع في اليابان : بعض الملاحظات الأولية »
"Creativity in Japan : Some Initial Observations"
للدكتور نيجل هولدن ، Creativity and Innovation ، أبريل - يونية ١٩٨٦ . ص ٢٥٩ .

(١٢) حول انحسار السلطة في الورش : « لماذا يقاوم المديرون الآلات »
"Why Managers Resist Machines"
نيويورك تايمز ، ٧ فبراير ١٩٨٨ . راجع أيضا [١٦٩] لدراسة عن التبعيدات التي أدخلت
مع التكنولوجيا الاعلامية الجديدة . ص ٢٦٠ .

(١٣) نموذج العلاقات الانسانية : « السلوك التنظيمي الياباني » ، Japanese
"Organizational Behavior" لتيرونيا ناجاو : [١٣٥١] ، صفحة ٢٧ . ص ٢٦١ .

الفصل التاسع عشر

فسيفساء السلطة

- (١) عن عمليات الشراء والاندماج : [٧٣] ص ١١ - ١٥ ص ٢٦٢-٢٦٤ .
- (٢) حول عمليات الاستغناء عن العاملين : "General Semantics as a Diagnostic Tool in the Management of Radical Work force Reduction" بقلم (Harold Oaklander) أثناء انعقاد المؤتمر الخمسينى لمعهد Semantics بجامعة بيل ٢٨ يوليو ١٩٨٨ ص ٢٦٨ .
- (٣) عن نظام Profs لـ آى.بى.ام . راجع العلاقات العامة بشركة آى.بى.ام فى (Armonk) ولاية نيويورك ص ٢٦٩ .
- (٤) حول التكامل الرأسى فى صناعة النفط : [١٠١] ص ٣-٧ ص ٢٧٠ .
- (٥) حول التكامل الرأسى فى صناعة الصلب : [٤٤] ص ١١٤-١١٥ و ص ١٢٦-١٢٩ ص ٢٧٠ .
- (٦) بشأن عمليات الشحن الجوى انظر : "Pan American World Airways to Contract out All Belly Freight Space on Transcontinental Flights" فى (Journal of Commerce) اول نوفمبر ١٩٨٥ ص ٢٧٠ .
- (٧) حول زيادة نصيب « المصادر الخارجية » لدى جنرال موتورز وفورد انظر : "Original Auto Parts Will Grow 2.3%" فى Metalworking News ٢٧ أغسطس ١٩٨٧ ص ٢٧٠ .
- (٨) عن مقال الرابطة الامريكية للإدارة حول التكامل الرأسى فى الشركات : "Vertical Integration of Multinationals Becomes Obsolete" فى مجلة Management Today يونية ١٩٨٦ ص ٢٧٠ .
- (٩) صناعة الرقائق الالكترونية لدى آى.بى.ام . "How the Computer Companies Lost Their Memories" بقلم (George Gilder) مجلة فوربس ١٢ يونيو ١٩٨٨ ص ٢٧١ .
- (١٠) عن التحقيق الذى أجراه معهد ماساشوسيتس للتكنولوجيا راجع : "Electronic Markets and Electronic Hierachies : Effects of Information Technology on Market Structures and Corporate Strategies" بقلم (Robert I. Benjamin) و (Thomas W. Malone) و (Joanne Yates) فى (Sloan School of Management) بمعهد ماساشوسيتس للتكنولوجيا ، أبريل ١٩٨٦ ص ٢٧١ .

(١١) عن الشركات الصغيرة فى الولايات المتحدة : "The Inc 100" مجلة Inc مايو ١٩٨٩ • ص ٢٧٢ •

(١٢) عن الانواع المختلفة للكونسورتيوم الثلاثى الاضلاع : [٣٢٢] ص ٨٩ • ص ٢٧٢ •

(١٣) اقوال Lamborghini مأخوذة من الورقة التى قدمها فى مؤتمر International Management Institute/European Foundation for Management Development

المنعقد فى بروكسل فى الفترة من ٤ الى ٥ يونيه ١٩٨٧ وكانت هذه الورقة بعنوان : "Technological Change and Strategic Alliances"

• ص ٢٧٢ •

(١٤) البيانات الخاصة بمطار أطلنطا مأخوذة من تقرير "Hartsfield Atlanta International Airport Economic Impact Report" لعام ١٩٨٧ وهو التقرير الذى أعد بناء على بيانات واودة من (Deloitte, Haskin & Sells) و (Martin, Murphy, Harps, Syphoe) لصالح ادارة الطيران المدنى فى مدينة أطلنطا وكذلك من "Fact Sheet" من مكتب مدير المطار • ص ٢٧٢ - ٢٧٤ •

(١٥) مقولة جون Sculley مأخوذة من [١٥٤] ص ٩٦-٩٧ • ص ٢٧٥ •

(١٦) عن علاقات شركة ماتسوشيتا بمورديها راجع : "Manufacturing Innovations Save Shitauke" فى Japan Economic Journal

١٩ يناير ١٩٨٨ • ص ٢٧٦ •

(١٧) بشأن مستخدمى IBM انظر : "Council Units Top IBM User Groups"

بقلم (Paul Tate) فى مجلة Datamation ١٥ سبتمبر ١٩٨٧ • ص ٢٧٧ •

(١٨) بشأن مستخدمى (VAX) و (Lotus) انظر : "The Number of User Group Is Adding Up"

بقلم (Judith A. Finn) فى Digital Review

١٨ أبريل ١٩٨٨ • ص ٢٧٧ •

خاتمة الكتاب

النظام الجديد لخلق الثروة

- (١) بشأن رقائق الذاكرة الالكترونية الفائقة السرعة التى تعمل بسرعة اثنين على مليار من الثانية : "New Chips Offer the Promise Of Much Speedier Computers" نيويورك تايمز ٤ يناير ١٩٨٩ • ص ٢٨١
- (٢) عن الانتاج والاعداد المتلازمين انظر : "Strategic Alliances Make Marketing & Manufacturing an International Game" بقلم (George Weimer) وآخرين ، مجلة Indus'try Week ٢١ نوفمبر ١٩٨٨ • ص ٢٨٢
- (٣) حول نظام « التسليم فى الوقت المحدد » : "Added Value Emanating From Acronyms" فاينانشيال تايمز ١٢ ديسمبر ١٩٨٩ • ص ٢٨٣ - ٢٨٤
- (٤) عن فريق شركة موقورولا : "State-of-the-Art CIM in 18 Months ?" بقلم (John H. Sheridan) مجلة Indus'try Week ٥ ديسمبر ١٩٨٨ • ص ٢٨٤
- (٥) عن مزية صناعة السيارات اليابانية انظر : "Time — The Next Source of Competitive Advantage" بقلم (George Stalk) فى Harvard Business Review يوليو - أغسطس ١٩٨٨ • ص ٢٨٥
- (٦) بشأن تويوتا والمصرف الذى نجح فى تقليل وقت اتخاذ قرار الاقتراض : "Fast-Cycle Capability for Competitive Power" بقلم (Joseph L. Bower) و (Thomas M. Hout) فى Harvard Business Review نوفمبر - ديسمبر ١٩٨٨ • ص ٢٨٥

1. The first part of the paper discusses the importance of the study of the history of the United States. It is argued that the study of the history of the United States is essential for a full understanding of the country and its people. The paper then discusses the various methods used by historians to study the past, including the use of primary and secondary sources, and the importance of critical thinking in the study of history.

2. The second part of the paper discusses the role of the United States in the world. It is argued that the United States has played a significant role in the world since the end of the Second World War, and that this role has been both positive and negative. The paper then discusses the various ways in which the United States has influenced the world, including through its economic power, its military power, and its cultural influence.

3. The third part of the paper discusses the future of the United States. It is argued that the United States faces a number of challenges in the future, including the need to address the growing income inequality, the need to address the growing environmental problems, and the need to address the growing global competition. The paper then discusses the various ways in which the United States can address these challenges, including through the use of government intervention, through the use of market forces, and through the use of international cooperation.

1. The first part of the paper discusses the importance of the study of the history of the United States. It is argued that the study of the history of the United States is essential for a full understanding of the country and its people. The paper then discusses the various methods used by historians to study the past, including the use of primary and secondary sources, and the importance of critical thinking in the study of history.

2. The second part of the paper discusses the role of the United States in the world. It is argued that the United States has played a significant role in the world since the end of the Second World War, and that this role has been both positive and negative. The paper then discusses the various ways in which the United States has influenced the world, including through its economic power, its military power, and its cultural influence.

3. The third part of the paper discusses the future of the United States. It is argued that the United States faces a number of challenges in the future, including the need to address the growing income inequality, the need to address the growing environmental problems, and the need to address the growing global competition. The paper then discusses the various ways in which the United States can address these challenges, including through the use of government intervention, through the use of market forces, and through the use of international cooperation.

اقرا في هذه السلسلة

أحلام الاعلام وقصص اخرى	برتراند رسل
الالكترونيات والحياة الحديثة	ى . رادونسكايا
نقطة مقابل نقطة	الدس مكسلى
الجغرافيا فى مائة عام	ت . و . فريمان
الثقافة والمجتمع	رايموند وليامز
تاريخ العلم والتكنولوجيا (٢ ج)	ر . ج . فوريس
الأرض الغامضة	لنزو راي
الرواية الانجليزية	والتر المي
المرشد الى فن المسرح	لويس فارجماس
آلهة مصر	فرانسوا دوماس
الانسان المصرى على الشاشة	د . قدرى حنفى وآخرون
القاهرة مدينة الف ليلة وليلة	اولج فولكف
الهوية القومية فى السينما العربية	هاشم النحاس
مجموعات النقود	ديفيد وليام ماكروال
الموسيقى - تعبير نغمى - ومنطق	عزيز الشوان
عصر الرواية - مقال فى النوع الأدبى	د . محسن جاسم الموسوى
ديلان توماس	اشراف س . بى . كوكس
الانسان ذلك الكائن الفريد	جون لويس
الرواية الحديثة	بول لويس
المسرح المصرى المعاصر	د . عبد المعطى شعراوى
على محمود طه	أنور المعداوى
القوة النفسية للآهرام	بيل شول وأدنييت
فن الترجمة	د . صفاء خلوصى
تولستوى	رالف ثى ماتلو
ستندال	فيكتور برومبير

رسائل واحاديث من المنفى	فيكتور هوغو
الجزء والكل (مصاورات في مضمنا	
الفيزياء الذرية)	فيرنز هيزنبرج
القرائث الغامض ماركس والماركسيون	سدني هوك
فن الادب الروائي عند تولستوى	ف . ع . ادينكوف
ادب الاطفال	هادي نعمان الهيتي
احمد حسن الزيات	د . نعمة رحيم المزاي
اعلام العرب في الكيمياء	د . فاضل احمد الطائي
فكرة المسرح	جلال العشري
الجسيم	هنري باربوس
صنع القرار السياسي	السيد عليوه
التطور الحضاري للانسان	جاكوب براونوفسكي
هل نستطيع تعليم الاخلاق للأطفال	د . روجر ستروجان
تربية الدواجين	كاتي ثير
الموتى وعالمهم في مصر القديمة	ا . سبنسر
النحل والطب	د . ناعوم بيتروفيتش
سبع معارك فاصلة في العصور الوسطى	جوزيف داموس
سياسة الولايات المتحدة الامريكية ازاء	
مصر ١٨٣٠ - ١٩١٤	د . لينوار تشامبيرز رايت
كيف تعيش ٣٦٥ يوما في السنة	د . جيون شندلر
الصحافة	بيير البيير
اثر الكوميديا الالهية لدانتي في الفن	
التشكيلي	د . غبريال وهبة
الادب الروسي قبل الثورة البلشفية	
وبعدها	د . رمسيس عوض
حركة عدم الانحياز في عالم متغير	د . محمد نعمان جلال
الفكر الاوربي الحديث (٤ ج)	فرانكلين ل . باومر
الفن التشكيلي المعاصر في الوطن العربي	
١٩٨٥ - ١٩٨٥	شوكت الربيعي
التنشئة الاسرية والابناء الصغار	د . محيي الدين احمد حسين

ج . دادلى اندرو	فكريات الفيلم الكبرى
جوزيف كونراد	مختارات من الادب القصصى
ج . جرهان دروشنر	الحياة فى الكون كيف نشأت وأين توجد
طائفة من العلماء الأمريكیین	حرب الفضاء
د . السيد عليوة	ادارة الصراعات الدولية
د . مصطفى عنانى	الميكروكمبيوتر
مجموعة من الكتاب اليابانيين	مختارات من الادب اليابانى
القدماء والحدثين	
فراذكليين ل . باومر	الفكر الأوروبى الحديث ٢ ج
جابريل باير	تاريخ ملكية الاراضى فى مصر الحديثة
انطونى دى كرسبى	اعلام الفلسفة السياسية المعاصرة
دوايت سـوین	كتابة السيناريو للسينما
زافيلسكى ف . س	الزمن وقياسه
ابراهيم القرضاوى	اجهزة تكيف الهواء
بيتر روى	الخدمة الاجتماعية والانضباط الاجتماعى
جوزيف داموس	سبعة مؤرخين فى العصور الوسطى
س . م بورا	التجربة اليوتانية
د . عاصم محمد رزق	مراكز الصناعة فى مصر الاسلامية
رونالد د . سمبسون	العلم والطلاب والمدارس
ونورمان د . اندرسون	
د . انور عبد الملك	الشارع المصرى والفكر
والتر روستو	حوار حول التنمية الاقتصادية
فريد . هيس	تبسيط الكيمياء
جون بوركهات	العادات والتقاليد المصرية
آلان كاسبيار	التذوق السينمائى
سامى عبد المعطى	التخطيط السياحى
فريد هويل	البذور الكونية
شاندرا ويكراما ماسينينخ	
حسين حلمى المهندس	دراما الشاشة (٢ ج)
روى روبرتسون	الهيرويين والايدز
هاشم النحاس	نجيب محفوظ على الشاشة
دوركاس ماكينتوك	صور افريقية

المخدرات حقائق اجتماعية ونفسية
وظائف الأعضاء من الألف الى الياء
الهندسة الوراثية
تربية اسماك الزينة
الفلسفة وقضايا العصر (٢ ج)

المفكر التاريخي عند الاغريق
قضايا وملامح الفن التشكيلي
التغذية في البلدان النامية
بداية بلا نهاية

الحرف والصناعات في مصر الاسلامية
حوار حول النظامين الرئيسيين
للكون

الارهاب

اختاتون

القبيلة الثالثة عشرة

التوافق النفسي

الدليل الببليوجرافي

لغة الصورة

الثورة الاصلاحية في اليابان

العالم الثالث غدا

الانقراض الكبير

تاريخ النقود

التحليل والتوزيع الاوركستراالى

الشاهنامة (٢ ج)

الحياة الكريمة (٢ ج)

كتابة التاريخ في مصر

بيتر لورى

بوريس فيدروفيتش سيرجيف

ويليام بينز

ديفيد الدرتون

جمعها : جون ر . بورر

وميلتون جولد ينجر

ارنولد توينبى

د . صالح رضا

م . هـ . كنج وآخرون

جورج جاموف

د . السيد طه أبو سديرة

جاليليو جاليليه

اريك موريس ، آلان هو

سيريل الدريد

آرثر كيستلر

توماس ا . هاريس

مجموعة من الباحثين

روى ارمز

ناجاي متشيو

بول هاريسون

ميكايل البى ، جيمس لفلك

فيكتور مورجان

اعداد محمد كمال اسماعيل

الفردوسى الطوسى

بيرتون بوتر

جاء كرابس جونيور

ادوارد مرى	عن النقد السينمائى الأمريكى
اختيار / د. فيليب عطية	ترانيم زرادشت
اعداد/ موني براخ وآخرون	السينما العربية
آدامز فيليب	دليل تنظيم المتاحف
نادين جورديمر	سقوط المطر وقصص أخرى
زيجمونت هبner	جماليات فن الاخراج
ستيفن أوزمنت	التاريخ من شتى جوانبه (٣ ج)
جوناثان ريلى سميث	الحملة الصليبية الأولى
تونى بار	التمثيل للسينما والتلفزيون
محمد فؤاد كوبريلى	قيام الدولة العثمانية
بول كولز	العثمانيون فى أوربا
الفريد ج. بتلر	الكنائس القبطية القديمة فى مصر (٢ ج)
الحاج يونس المصرى	رحلات فارتينا
فانس بكارد	انهم يصنعون البشر
اختيار / د. رفيق الصبيان	فى النقد السينمائى الفرنسى
بيتر نيكوللز	السبئما الخيالية
برتراند راسل	السلطة والفرد
تأليف/ بيارد دودج	الأزهر فى ألف عام
ريتشارد شاختر	رواد الفلسفة الحديثة
ناصر خسرو علوى	سفر نامه
نفتالى لويس	مصر الرومانية
هربرت شيلر	الاتصال والهيمنة الثقافية
اختيار / صبرى الفضل	مختارات من الاداب الاسيوية
مارجريت روز	ما بعد الحداثة
ج. س. فريزر	الكاتب الحديث وعالمه ٢ ج
اعداد/ احمد محمد الشنوانى	كتب غيرت الفكر الانسانى (٣ ج)
اسحق عظيموف	الشموس المتفجرة

لوريتو تود	مدخل الى علم اللغة
اعداد / سوريال عبد الملك	حديث الفهر
د . ابرار كريم الله	من هم القطار
اعداد / جابر محمد الجزار	ماستريخت
هـ . ج . ولسز	معالم تاريخ الانسانية (٤ ج)
جرونيياوم	حضارة الاسلام
ستيفن رانسيمان	الحملات الصليبية
بادى اونيمود	افريقيا الطريق الآخر
برنسلو مالىنوفسكى	السحر والعلم والدين
ارنولد جندل	الطفل ٢ ج
د . محمد زينهم	تكنولوجيا فن الزجاج
جلال عبد الفتاح	الكون ذلك المجهول
ريتشارد بيوتون	رحلة بيرتون ٣ ج
	الحضارة الاسلامية فى ق . الرابع الهجرى آدم منز

مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب

رقم الايداع بدار الكتب ١٩٩٥/٤٥٣٧

ISBN 977 — 01 — 4366 — 9

موضوع هذا الكتاب هو الصراع المموم على امتلاك السلطة فى الوقت الذى تفقد فيه الحضارة الصناعية تفوقها العالم وتطمح قوى جديدة حاليا إلى السيطرة على الكرة الأرضية ويستهدف الكتاب بشكل خاص التغيرات الحاسمة التى ترتسم فى العلاقة بين المعرفة والسلطة ويقترح نظرية جديدة للسلطة الاجتماعية ويأخذ على عاتقه استكشاف التحولات والتغيرات الجارية فى عالم الأعمال والاقتصاد بشكل عام والسياسة والعلاقات الدولية.

ويركز الكتاب على تحليل الجوانب البارزة فى عالم الغد وعلى النزاعات التى نواجهها اليوم حيث تهاجم القوى الجديدة القلاع القديمة ويوضح مدى تدبب السيطرة على الاقتصاد نتيجة التنافس على استحواذ المؤسسات الانتاجية وعمليات إعادة الهيكلة التى لا تمثل سوى أولى طلقات النار فى معارك الأعمال التى ستتسع وتتخذ أشكالا جديدة والأهم من ذلك أن الكتاب يؤكد أن التحولات الأخيرة فى أوروبا الشرقية والاتحاد السوفيتى [السابق] ليست سوى مناوشات بسيطة بالمقارنة بالصراعات المطلقة من أجل السلطة التى تنتظرنا وبالمثل فإن المنافسة التى تخلق مواجهة بين الولايات المتحدة وأوروبا واليابان لم تبلغ بعد أوج شدتها.